



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2011 (Abril)



Mayo, 2011

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

| <i>Detalles</i> | <i>Regional</i> | <i>Panamá</i> | <i>Total Nacional</i> |
|-----------------|-----------------|---------------|-----------------------|
| DENUNCIAS | 444 | 1,635 | 2,079 |
| ASISTENCIAS | 5,675 | 10,691 | 16,366 |
| QUEJAS | 303 | 946 | 1,249 |
| TOTALES | 6,422 | 13,272 | 19,694 |

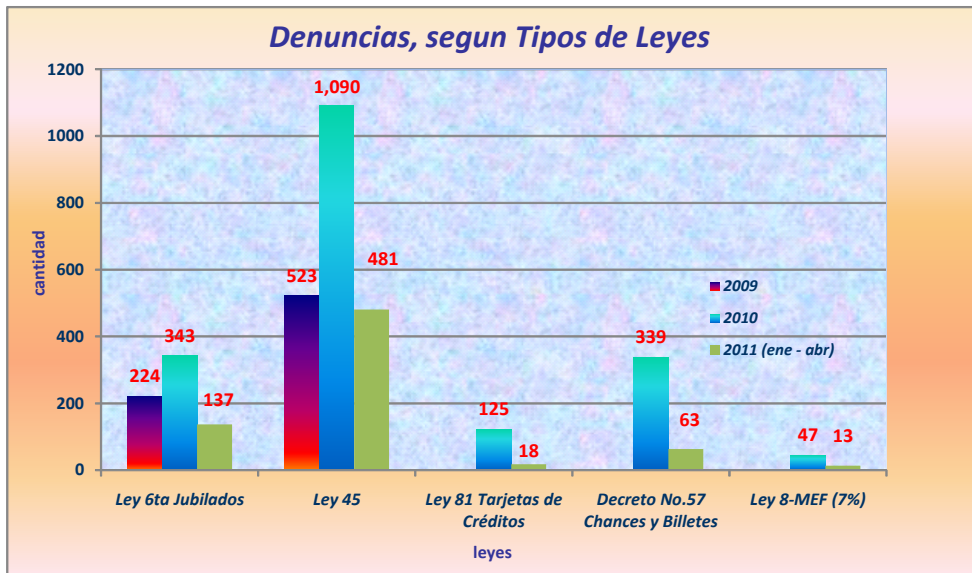
Fuente: ACODECO



CUADRO COMPARATIVO ANUAL DE DENUNCIAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES

| Años | Detalles | | | | |
|------------------|-------------------|--------|-----------------------------|----------------------------------|----------------|
| | Ley 6ta Jubilados | Ley 45 | Ley 81 Tarjetas de Créditos | Decreto No.57 Chances y Billetes | Ley 8-MEF (7%) |
| 2009 | 224 | 523 | | | |
| 2010 | 343 | 1,090 | 125 | 339 | 47 |
| 2011 (ene - abr) | 137 | 481 | 18 | 63 | 13 |

Fuente: ACODECO



NACIONAL

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía Quejas Recibidas |
|------------|------------------|--------------------------|
| Ene-Dic 10 | 3,691 | 58,516,875.06 |
| Ene-Abr 11 | 1,249 | 17,406,023.84 |

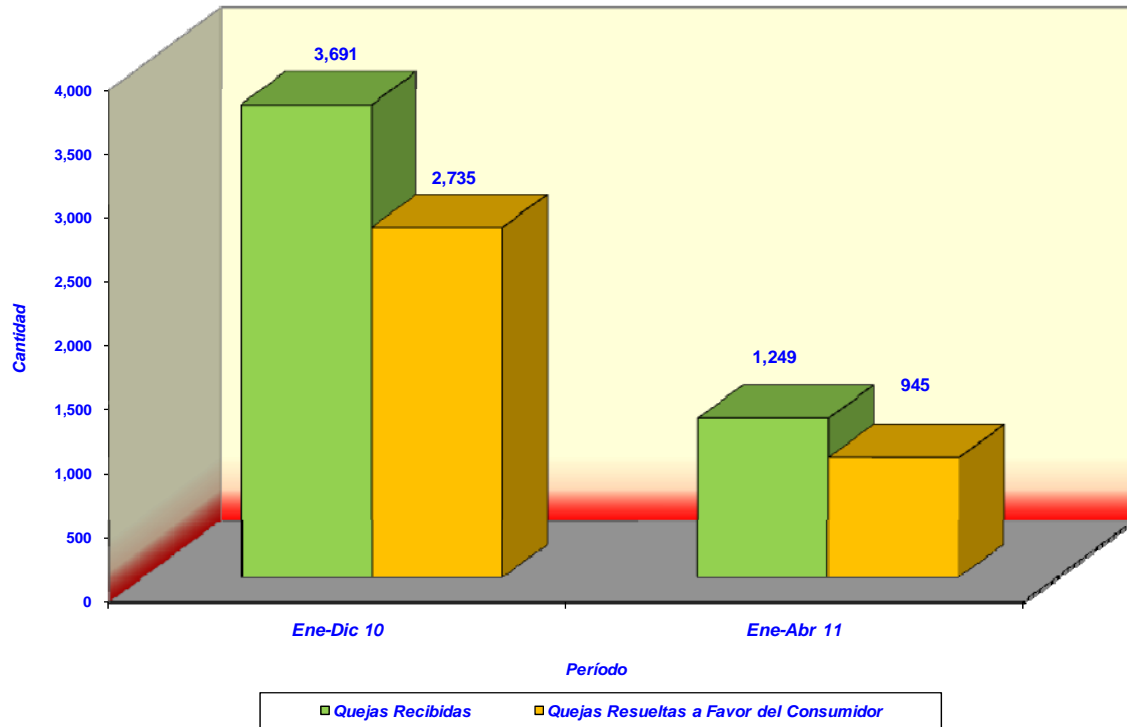
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

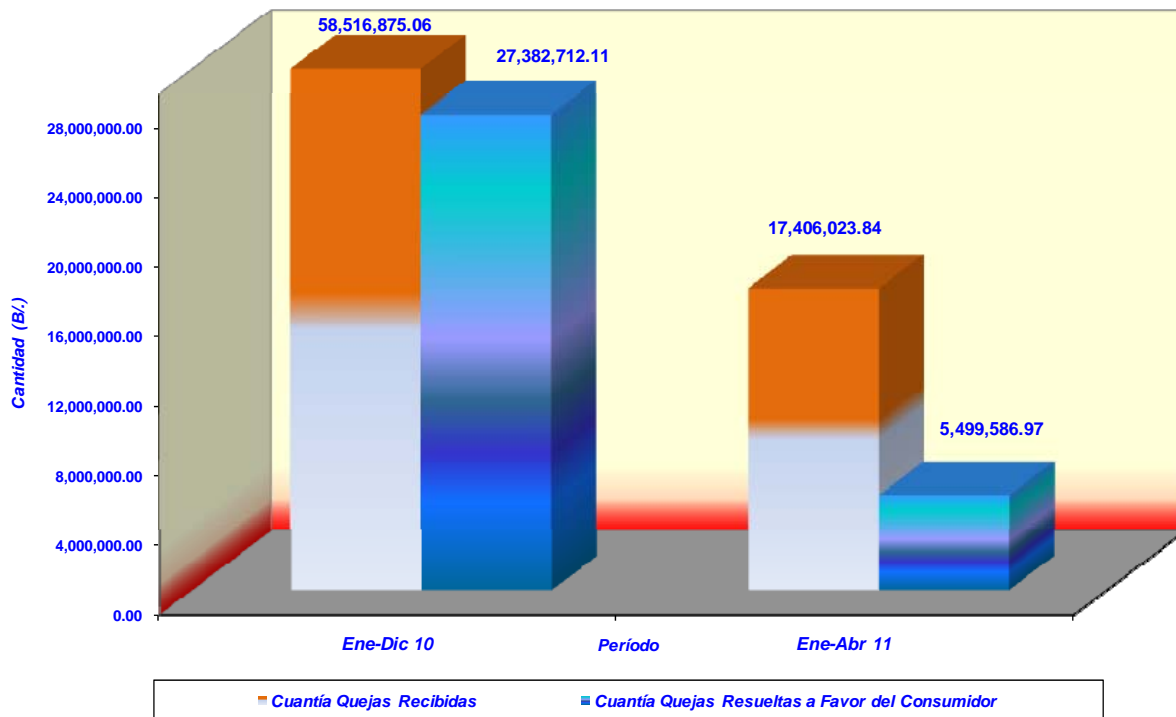
| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|------------|---|---|
| Ene-Dic 10 | 2,735 | 27,382,712.11 |
| Ene-Abr 11 | 945 | 5,499,586.97 |

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



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



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

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

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

| <i>Período</i> | <i>Quejas Recibidas</i> | <i>Cuantía de Quejas Recibidas</i> |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| May-Dic 06 | 1,239 | 12,602,405.49 |
| Ene-Dic 07 | 2,135 | 19,084,330.91 |
| Ene-Dic- 08 | 1,907 | 39,227,324.33 |
| Ene-Dic-09 | 2,061 | 42,345,411.86 |
| Ene-Dic-10* | 2,803 | 54,905,770.33 |
| Ene-Abr-11 | 946 | 16,656,237.01 |

** Datos revisados.*

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

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

| <i>Período</i> | <i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> | <i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> |
|----------------|--|---|
| May-Dic 06 | 802 | 6,742,997.15 |
| Ene-Dic 07 | 1,619 | 12,981,522.45 |
| Ene-Dic- 08 | 1,489 | 15,424,398.69 |
| Ene-Dic-09* | 1,700 | 23,860,528.59 |
| Ene-Dic-10 | 2,282 | 26,898,471.40 |
| Ene-Abr-11 | 829 | 5,113,846.78 |

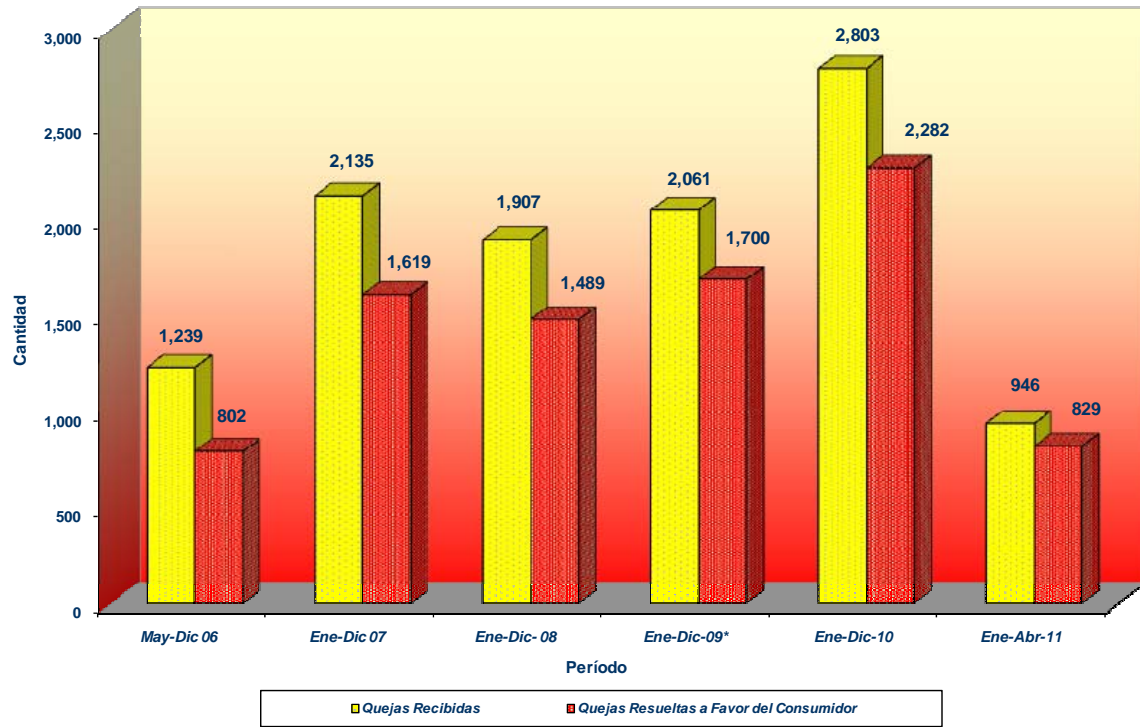
** Datos revisados.*

| | | |
|--|--------------|----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011 | 8,721 | 91,021,765.06 |
|--|--------------|----------------------|

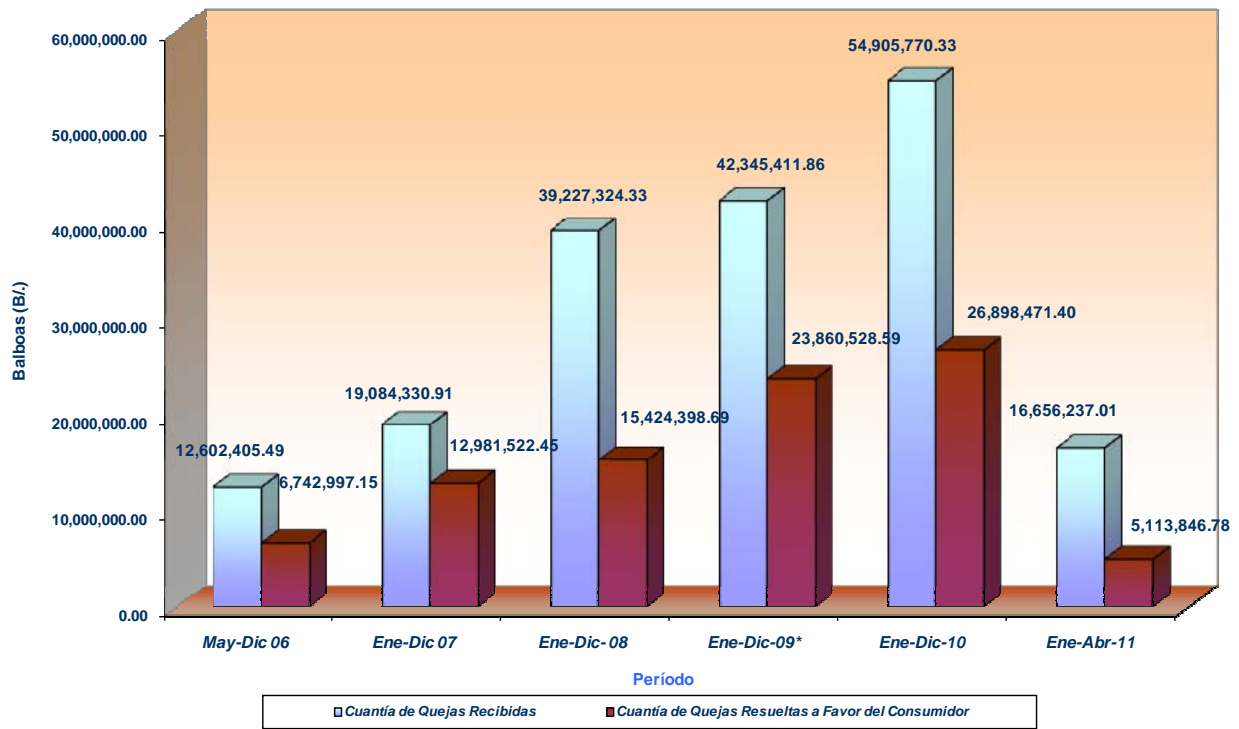
NOTA: Cuadro elaborado el 05-05-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Mayo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



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-Abr 11 | 303 | 749,786.83 |

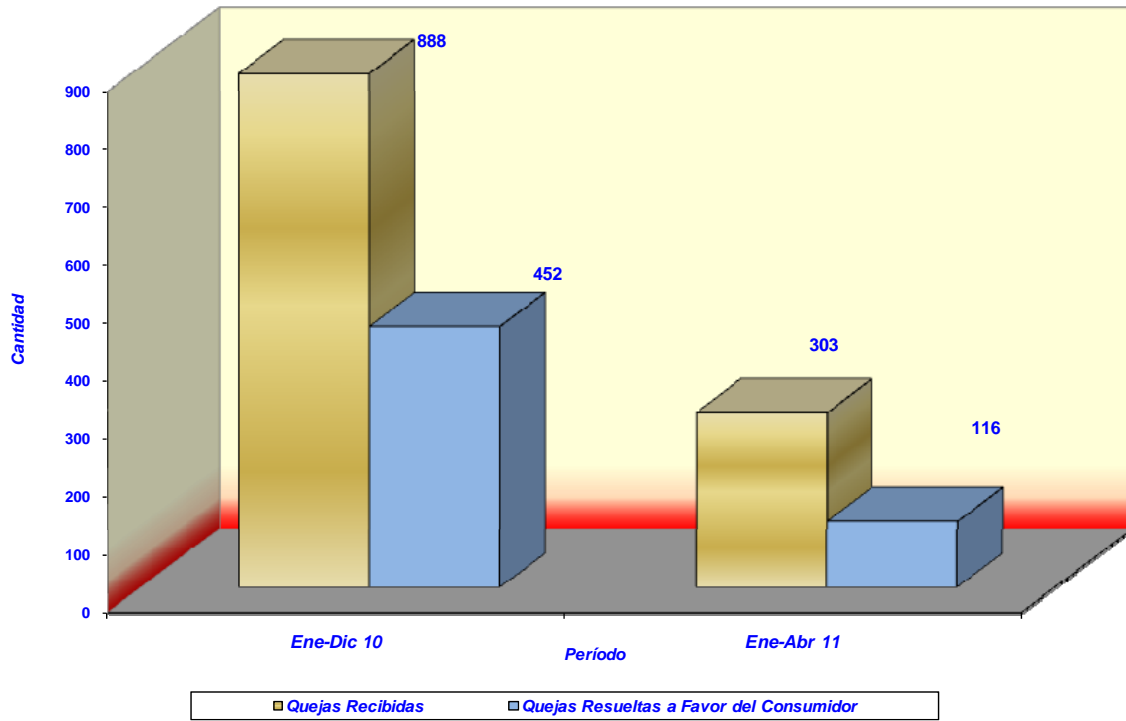
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

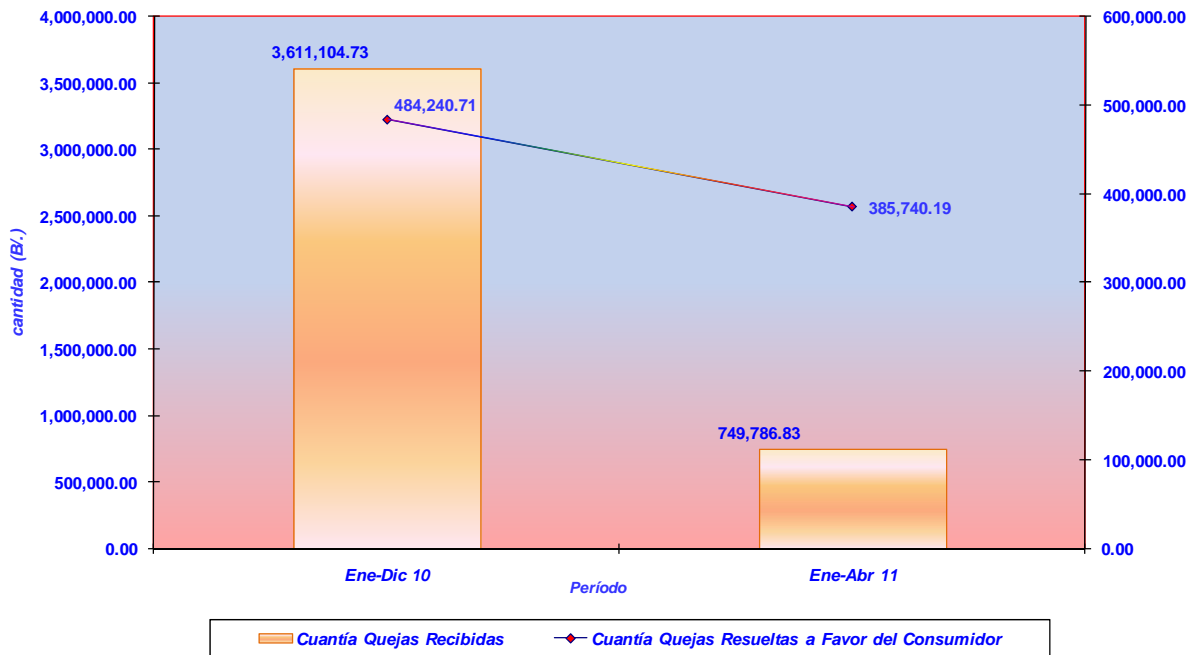
| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|------------|---|---|
| Ene-Dic 10 | 452 | 484,240.71 |
| Ene-Abr 11 | 116 | 385,740.19 |

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



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

Período: Enero - Abril 2011

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|--------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 269 | 269 | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 677 | 677 | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 160 | ... | 27 | 133 |
| TOTAL | | 1,106 | 946 | 27 | 133 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 13 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 69 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 277 | | | | |

****NOTA:** Incluyen quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|--------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 100% | ... | 16.88% | 83.13% |

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Abril 2011

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Inmobiliarias | 144 |
| Venta de Autos Usados | 47 |
| Agencia de autos | 37 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 6 |
| Constructoras | 5 |
| Mueblerías | 5 |
| Fábricas de Muebles | 4 |
| Animales | 2 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 2 |
| Taller de Reparación de Autos | 2 |
| Industrial | 2 |
| Universidad | 2 |
| Otros | 2 |
| Agencias de Viajes | 1 |
| Financieras | 1 |
| Herrerías | 1 |
| Repuestos para autos | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Eventos Artísticos | 1 |
| Decoración | 1 |
| Servicio de Intermediación | 1 |
| Estacionamientos | 1 |
| Total | 269 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 65 | 24.2 | 26,184.51 | 1,701,993.21 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 65 | 24.2 | 94,099.58 | 6,116,472.66 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 35 | 13.0 | 111,122.45 | 3,889,285.73 |
| VICIOS OCULTOS | 28 | 10.4 | 75,444.24 | 2,112,438.74 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 24 | 8.9 | 40,996.06 | 983,905.36 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 13 | 4.8 | 40,095.92 | 521,247.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 10 | 3.7 | 6,501.23 | 65,012.27 |
| VENTA ENGAÑOSA | 6 | 2.2 | 10,179.73 | 61,078.35 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 6 | 2.2 | 84,726.33 | 508,358.00 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 5 | 1.9 | 1,237.69 | 6,188.46 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 1.5 | 10,007.25 | 40,029.00 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 1.1 | 113,393.33 | 340,180.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 3 | 1.1 | 5,373.33 | 16,120.00 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 0.4 | 8,727.65 | 8,727.65 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 1 | 0.4 | 9,412.58 | 9,412.58 |
| TOTALES | 269 | 100.0 | 60,893.86 | 16,380,449.01 |

**** 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- Abril 2011

| RESULTADO O SOLUCIÓN | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 61 | 58.1 | 34,304.4 | 2,058,266.45 |
| ABANDONO | 16 | 15.2 | 73,341.6 | 1,173,465.01 |
| DESISTIMIENTO | 7 | 6.7 | 52,399.0 | 366,793.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 6 | 5.7 | 31,481.7 | 188,890.00 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 5 | 4.8 | 40,417.6 | 202,088.03 |
| ACLARACIÓN | 4 | 3.8 | 6,342.0 | 25,367.95 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 4 | 3.8 | 45,008.8 | 180,035.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 2 | 1.9 | 71,047.5 | 142,095.00 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 |
| TOTALES | 105 | 100.0 | 41,701.9 | 4,337,000.44 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta 29 de abril 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 - Abril 2011

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|---------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 48 | 5,917,065.80 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 31 | 3,572,461.73 |
| VICIOS OCULTOS | 24 | 1,832,332.65 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 13 | 809,771.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 10 | 994,755.56 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 10 | 497,547.00 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 5 | 508,358.00 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 340,180.00 |
| TOTAL | 144 | 14,472,471.74 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 24 | 1,620,518.99 |
| ABANDONO | 6 | 1,033,100.00 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 4 | 180,035.00 |
| DESISTIMIENTO | 3 | 305,045.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 3 | 160,390.00 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 2 | 158,750.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 138,275.00 |
| ACLARACIÓN | 1 | 23,782.95 |
| TOTAL | 44 | 3,619,896.94 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

***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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| LOMA LAS PERLAS S.A. | 10 |
| HOGALIA PANAMA CO INC. | 4 |
| INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A. | 4 |
| RIETI, S.A. | 4 |
| SUCASA | 4 |
| AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A.. | 3 |
| CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA | 3 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A. | 3 |
| LANDSCAPE VISION CORPORATION | 3 |
| PROMOTORA CONVIVE, S.A. | 3 |
| VILLAS HILL COUNTRY CLUB S.A. | 3 |
| BARCELONA HOLDINGS, CORP. | 2 |
| BORJA, S.A. | 2 |
| CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A. | 2 |
| DESARROLLO ALBROOK | 2 |
| DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L. | 2 |
| GRUPO LETSA | 2 |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A. | 2 |
| INMOBILIARIA 7400, S.A. | 2 |
| JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A. | 2 |
| PRESENT INVESTMENT,S.A. | 2 |
| PROMOTORA COSTA PACIFICA | 2 |
| PROMOTORA ICON, S.A | 2 |
| PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A. | 2 |
| REPARTO TOCUMEN, S.A. | 2 |
| SKY LEVEL, S.A. | 2 |
| SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC | 2 |
| THE CORNER DEVELOPERS, S.A. | 2 |
| VENTAS Y PROYECTOS , S.A. | 2 |
| ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A. | 1 |
| AQUA MARE, S.A. | 1 |
| AQUALINA S.A. | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC | 1 |
| AROGROUP, CORP. | 1 |
| ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| BREEZE ENTERPRICE, S.A. | 1 |
| CASAS DE PANAMA, S.A. | 1 |
| CAVA MAGESTIC, S.A. | 1 |
| CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A | 1 |
| COSTA DEL PIJAO, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE | 1 |
| DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 1 |
| DOS MARES VIEW, S .A. | 1 |
| FIESTA PLAZA, S.A. | 1 |
| FINANCENTRO, S.A. | 1 |
| GOLDEN STATE | 1 |
| GRUPO COYSERCA | 1 |
| GRUPO INMOBILIARIO,S.A. | 1 |
| HARMONY TOWER DEVELOPMENT. | 1 |
| INMOBILIARIA CIBELES, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA MAROSSI | 1 |
| INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A. | 1 |
| INTER LAND & SERVICES | 1 |
| INVERSIONES LAS VILLAS, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A. | 1 |
| INVERSIONES PASAJERAS, S.A. | 1 |
| INVERSIONES VISTA CLARA, S.A. | 1 |
| INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A. | 1 |
| LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A. | 1 |
| LIFE STYLE SOLUTIONS | 1 |
| LIMBERGH TOWERS, S.A. | 1 |
| MEGA LAND INVESTIMENT | 1 |
| MIRA GROUP. INC. | 1 |
| MONT IMPERIAL INC. | 1 |
| NOVA SECURITY SYSTEM | 1 |
| OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A. | 1 |
| OFFICE ONE DEVELOPMENT | 1 |
| PANAMA LAND COMPANY | 1 |
| PARQUE CENTENARIO, S.A. | 1 |
| PROMOTORA AMADOR HEIGHTS | 1 |
| PROMOTORA BARCELONA S.A. | 1 |
| PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A. | 1 |
| PROMOTORA HILLS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRAMAR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A. | 1 |
| PROVIVIENDA | 1 |
| PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A. | 1 |
| PUNTA DEL ESTE REALTY S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A. | 1 |
| REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS) | 1 |
| SEA CLUB, INC. | 1 |
| SERENITY TOWER CORP. | 1 |
| SERGYHU S.A. | 1 |
| SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA | 1 |
| SIVIS, S.A. | 1 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 1 |
| TERRAZAS DE FARALLON, INC | 1 |
| URBANIZACION HILLTOP, S.A. | 1 |
| URBANIZADORA HATO MONTAÑA | 1 |
| URBANIZADORA MONTERREGIO | 1 |
| TOTAL | 144 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 28 | 242,812.56 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 7 | 29,100.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 5 | 50,853.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 17,546.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 8,000.00 |
| VICIOS OCULTOS | 1 | 0.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 1 | 13,000.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 13,500.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 0 | 10,620.00 |
| TOTAL | 47 | 385,431.56 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|---------------------------|-------------------|---------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 13 | 22,940.00 |
| ABANDONO | 4 | 20,500.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 3 | 8,000.00 |
| DESISTIMIENTO | 1 | 134,759.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 28,626.00 |
| TOTAL | 22 | 214,825.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| CAR'S BOULEVARD | 13 |
| GRUPO JARUM | 6 |
| AUTO SALES PANAMA, S.A. | 3 |
| AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES | 2 |
| MOTORES GENERALES | 2 |
| EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A. | 2 |
| SPEED CAR BLUE | 2 |
| MOTORES NATALY | 1 |
| NEXT CAR | 1 |
| SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR | 1 |
| AUTO AL SAFA | 1 |
| AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION | 1 |
| AUTO SMART, S.A. | 1 |
| AUTO STOP PANAMA, S.A. | 1 |
| AUTO STORE | 1 |
| BUSINES CAR CENTER | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP | 1 |
| FULL MOTORS & CARS | 1 |
| OFFER CAR'S | 1 |
| PANAMA CAR CENTER | 1 |
| PATEL AUTO | 1 |
| PETROAUTOS, S.A. | 1 |
| SILVER MOTOR | 1 |
| RAPID CAR | 1 |
| TOTAL | 47 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 24 | 432,361.40 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 71,560.09 |
| VICIOS OCULTOS | 2 | 26,638.03 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 2 | 6,507.80 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 2 | 27,795.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 72,449.00 |
| COBRO INDEBIDO | 0 | 0.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 0 | 28,534.00 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 0 | 0.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 0 | 0.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 0 | 0.00 |
| CUSTODIA DE BIENES | 0 | 0.00 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 37 | 665,845.32 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 10 | 232,869.69 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 3 | 66,998.00 |
| ABANDONO | 3 | 55,334.03 |
| DESISTIMIENTO | 2 | 84,000.00 |
| TOTAL | 18 | 439,201.72 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| PETROAUTOS, S.A. | 6 |
| PETROAUTOS, S.A. | 6 |
| GRUPO SILABA | 5 |
| PANAMOTOR | 3 |
| SILABA MOTORS | 3 |
| COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A. | 2 |
| GRUPO Q PANAMA, S.A. | 2 |
| RICARDO PEREZ, S.A | 2 |
| GRUPO SILABA, S.A. | 2 |
| VENILCA MOTORS PANAMÀ,S.A | 1 |
| AUTOS SALCH | 1 |
| CONSULTENOS, S.A. | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP | 1 |
| PREMIUM AUTO,S.A | 1 |
| NATIONAL CAR RENTAL | 1 |
| TOTAL | 37 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|-------------------|--------------------|
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 3 | 4,188.46 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 0 | 0.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 0 | 0.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 10,062.80 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 4,086.33 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 0 | 0.00 |
| TOTAL | 5 | 18,337.59 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| ACLARACIÓN | 3 | 1,585.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 8 | 134,759.00 |
| ABANDONO | 4 | 24,806.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 2 | 20,500.00 |
| DESISTIMIENTO | 1 | 4,000.00 |
| TOTAL | 18 | 185,650.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

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 - Abril 2011

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 186 |
| Celulares | 113 |
| Telefonía | 52 |
| TV por Cable | 43 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 37 |
| Inmobiliarias | 25 |
| Talleres de Reparación de Autos | 24 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 22 |
| Almacén por Departamentos | 20 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 15 |
| Agencia de autos | 10 |
| Internet | 8 |
| Repuestos para autos | 8 |
| Universidades | 8 |
| Escuelas/Colegio | 7 |
| Almacén de Ropa y Calzados | 6 |
| Joyería/Relojerías | 6 |
| Transporte (Fletes o similares) | 6 |
| Decoración | 6 |
| Computadoras | 5 |
| Supermercados | 5 |
| Venta de Autos Usados | 5 |
| Eventos Artísticos | 5 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 4 |
| Lavanderías o Lavamáticos | 4 |
| Mueblerías | 4 |
| Agencias de Viajes | 3 |
| Alquiler de Autos | 3 |
| Clínicas | 3 |
| Cursos de Inglés/Vta Material Didactico | 3 |
| Courrier | 3 |
| Servicio de Intermediación | 3 |
| Constructoras | 2 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 2 |
| Ventas por TV | 2 |
| Videojuegos | 2 |
| Farmacias | 2 |
| Salon de Belleza | 2 |
| Funerarias | 2 |
| Animales | 1 |
| Estaciones de Gasolinas | 1 |
| Lineas Aéreas | 1 |
| Materiales de Construcción | 1 |
| Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc | 1 |
| Librerías | 1 |
| Fábricas de Muebles | 1 |
| Centros de Estéticas | 1 |
| Cines | 1 |
| Ópticas | 1 |
| Otros | 1 |
| Total | 677 |

FUENTE: ACODECO

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

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 376 | 55.5 | 410.41 | 154,315.28 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 101 | 14.9 | 66.53 | 6,719.67 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 62 | 9.2 | 658.14 | 40,804.76 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 55 | 8.1 | 612.82 | 33,705.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 35 | 5.2 | 532.25 | 18,628.59 |
| DAÑOS Y PERJUICIOS | 15 | 2.2 | 693.40 | 10,400.98 |
| COBRO INDEBIDO | 11 | 1.6 | 312.23 | 3,434.58 |
| VENTA ENGAÑOSA | 9 | 1.3 | 335.83 | 3,022.48 |
| CUSTODIA DE BIENES | 7 | 1.0 | 498.92 | 3,492.41 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 6 | 0.9 | 210.71 | 1,264.25 |
| TOTALES | 677 | 100.0 | 407.37 | 275,788.00 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS** | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 198 | 28.0 | 447.77 | 88,659.40 |
| ACUERDO | 105 | 14.9 | 222.22 | 23,333.17 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 103 | 14.6 | 333.94 | 34,395.79 |
| P/CONSTANT.DESIST | 92 | 13.0 | 361.41 | 33,249.45 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 40 | 5.7 | 356.25 | 14250.05 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 38 | 5.4 | 485.56 | 18,451.31 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 37 | 5.2 | 416.94 | 15,426.77 |
| ABANDONADA | 33 | 4.7 | 396.09 | 13,070.82 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 22 | 3.1 | 604.15 | 13,291.38 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 14 | 2.0 | 753.04 | 10,542.60 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 13 | 1.8 | 763.25 | 9,922.26 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 8 | 1.1 | 348.86 | 2,790.90 |
| DECLARA/RESUELTO | 4 | 0.6 | 36.69 | 146.74 |
| RESOLUCIÓN VARIOS | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| RESOLUCIÓN CONDENAR | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 707 | 100.0 | 392.55 | 277,530.64 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta el 29 de Abril 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 - Abril 2011

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 11 | 5,303.75 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 7 | 6,495.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 4 | 3,890.15 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 2,430.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 525.00 |
| TOTAL | 25 | 18,643.90 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS* | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 8 | 3,701.00 |
| DESISTIMIENTO | 4 | 4,137.30 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 4 | 3,873.54 |
| ABANDONADA | 2 | 1,050.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 2 | 555.00 |
| P/CONSTANT.DESIST | 2 | 1,220.00 |
| TOTAL | 22 | 14,536.84 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

**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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| CJ BROKERS INV. CORP | 4 |
| BARCELONA HOLDINGS CORP. | 2 |
| AMERICAN DIVISION, INC. | 1 |
| AROGROUP, CORP. | 1 |
| BAY ONE DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| CENTENARIO DON JUAN, S.A. | 1 |
| CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S. | 1 |
| CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A. | 1 |
| GRUPO ED, S.A. | 1 |
| GRUPO PROVIVIENDA | 1 |
| GRUPO SU VIVIENDA | 1 |
| INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A. | 1 |
| MULTIPROYECTOS | 1 |
| PANAMA FLORIDA | 1 |
| PROMOTORA VILLAS DEL ESTE | 1 |
| REPRESENTACIONES IDEALES | 1 |
| SUCASA | 1 |
| THE FOUNDERS 3 & 4, S.A. | 1 |
| UNIVERSAL RED HILLS CORP. | 1 |
| URBE PROMOCION & DESARROLLO | 1 |
| TOTAL | 25 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 169 | 83,652.07 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 1,507.57 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 5 | 2,493.80 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 4 | 1,426.21 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 2 | 151.40 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 300.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 549.97 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 64.19 |
| TOTAL | 186 | 90,145.21 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 62 | 27,600.38 |
| P/CONSTANT.DESIST | 33 | 16,377.56 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 25 | 14,631.21 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 13 | 6,534.16 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 14 | 7,909.13 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 15 | 9,844.58 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 9 | 7,849.64 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 9 | 3,072.66 |
| ABANDONADA | 10 | 2,066.21 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 7 | 4,843.14 |
| ACUERDO | 4 | 2,134.78 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 3 | 1,010.89 |
| TOTAL | 204 | 103,874.34 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 05-05-11.

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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| ELEKTRA | 20 |
| AUDIOFOTO | 20 |
| PANAFOTO | 14 |
| PANAFOTO | 13 |
| RAENCO | 9 |
| MULTIMAX | 9 |
| HOMETEK | 8 |
| SOUND N MUSIC | 7 |
| DO IT CENTER | 6 |
| TECH & HOUSE | 5 |
| CONFORT | 5 |
| CENTRO DE AGENCIAS | 4 |
| PHOTURA | 4 |
| TITANTRONICS | 4 |
| PREMIER | 3 |
| SERFRASA | 3 |
| CASA GALA | 3 |
| ANCON STORE | 2 |
| ELGA | 2 |
| MACRO | 2 |
| PLATINA | 2 |
| TECHSAFE | 2 |
| ELECTRONICA DIMPEL, S.A. | 2 |
| FOTO PLAZA | 2 |
| FOTO SONIDO | 2 |
| PROSESA | 2 |
| SERVICIO R.P. MARIA | 2 |
| SONICEL | 2 |
| SAMSUNG | 1 |
| CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A. | 1 |
| CREDITOS AVION | 1 |
| DIGITAL HOGAR | 1 |
| DIVLAX | 1 |
| DO RE MI CENTER | 1 |
| E-VISION,S.A. | 1 |
| ELECTRIC CITY | 1 |
| EL MACHETAZO | 1 |
| EL PALACIO COMERCIAL | 1 |
| EMPRESAS DARIEN, S.A. | 1 |
| MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES | 1 |
| MUEBLERIA BHANA | 1 |
| MUEBLERIA EL HOGAR | 1 |
| MUNDO KODAK | 1 |
| PANACINE | 1 |
| PANAMA TOP SERVICES | 1 |
| PHOTOVISION | 1 |
| REFRI HOGAR | 1 |
| TECNI REPUESTOS | 1 |
| SERVAL | 1 |
| SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH | 1 |
| SINGEL, S.A. | 1 |
| SMART BUY ELECTRONIC | 1 |
| SONAM'S | 1 |
| SUPER XTRA | 1 |
| UNICA | 1 |
| TOTAL | 186 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 100 | 14,080.37 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 5 | 397.74 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 941.50 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 2 | 96.11 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 40.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 280.00 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 1 | 24.99 |
| TOTAL | 113 | 15,860.71 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 38 | 4,743.71 |
| P/CONSTANT.DESIST | 23 | 3,541.31 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 18 | 2,225.53 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 12 | 1,098.62 |
| ACUERDO | 11 | 1,652.80 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 6 | 1,394.06 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 4 | 909.55 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 3 | 606.67 |
| ABANDONADA | 3 | 261.45 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 2 | 271.87 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 2 | 528.20 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 2 | 224.05 |
| DECLARA/RESUELTO | 1 | 36.95 |
| TOTAL | 125 | 17,494.77 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-05-11.

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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-------------------------------------|-------------------|
| TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A. | 14 |
| TECNI CELL,S.A. | 11 |
| MOVICELL | 9 |
| CABLE & WIRELESS | 6 |
| CELL NUMBER ONE Y JOYERIA | 5 |
| DIGICEL | 5 |
| LUXMARCHE | 3 |
| CENTRO DE CELULAR SANTA ANA | 3 |
| MUNDO CELULAR | 3 |
| CELULARES INTERNACIONAL, S.A. | 3 |
| SONICEL | 3 |
| NET@CELL'S | 3 |
| CELULARES NANDA | 2 |
| NOVEDADES KING MOVIL | 2 |
| NOVEDADES LI | 2 |
| ONCELL INTERNATIONAL INC. | 2 |
| PANACELL | 2 |
| SMARTPHONE, S.A. | 2 |
| CELULAR JOSÉ | 2 |
| CELL "R" US | 2 |
| CELULAR SANG | 2 |
| METRO MOVIL, S.A. | 2 |
| MOVIL PHONE, S.A. | 2 |
| ALMACEN LAS MELLIZAS | 1 |
| ALMACÉN TRIPLE OCHO | 1 |
| CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA | 1 |
| CELL CORPORATION No.1 | 1 |
| CELL PLUS | 1 |
| CELLULAR COM | 1 |
| CELULAR H | 1 |
| CELULARES AN116LINA, S.A. | 1 |
| CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A. | 1 |
| DISTRIBUIDORA CELBERN | 1 |
| HEAVY CELL | 1 |
| M. F. MOBILE | 1 |
| METROCELL, S.A. | 1 |
| MI CELULAR | 1 |
| MOVILES STORE | 1 |
| NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A. | 1 |
| NICOTRONICD CORP. | 1 |
| PUNTO CELULAR | 1 |
| SERVINET. COM LA VÍA # 1 | 1 |
| SERVI CELL LOS ANDE | 1 |
| TECNOCOM | 1 |
| ONTEL | 1 |
| WINS CELLNET | 1 |
| TOTAL | 113 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 2 | 1,793.00 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 607.76 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | 416.23 |
| TOTAL | 4 | 2,816.99 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 2 | 563.89 |
| DESISTIMIENTO | 1 | 879.00 |
| P/CONSTANT.DESIST | 1 | 607.76 |
| ABANDONADA | 1 | 470.20 |
| TOTAL | 5 | 2,520.85 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-05-11.

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 - Abril 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| MUEBLES JAMAR | 2 |
| CASA GALA | 1 |
| GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE) | 1 |
| TOTAL | 4 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 3 | 6,880.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 1,950.00 |
| TOTAL | 5 | 8,830.00 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 4 | 6,228.62 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 2 | 3,300.00 |
| ABANDONADA | 1 | 1,200.00 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 1 | 1,342.64 |
| TOTAL | 8 | 12,071.26 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-05-11.

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 - Abril 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 4 | 2,190.46 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 2 | 763.12 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 2 | 1,887.66 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 2,180.40 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | 1,000.00 |
| TOTAL | 10 | 8,021.64 |

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 3 | 4,243.77 |
| ACUERDO | 1 | 184.30 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 1 | 89.75 |
| P/CONSTANT.DESIST | 1 | 1,000.00 |
| TOTAL | 6 | 5,517.82 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-05-11.

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 - Abril 2011

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 30 | 27.0 | 43,200.1 | 1,296,004.10 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 21 | 18.9 | 139,960.8 | 2,939,176.07 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 19 | 17.1 | 34,928.5 | 663,641.90 |
| VICIOS OCULTOS | 12 | 10.8 | 80,476.0 | 965,712.39 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 9 | 8.1 | 77,363.3 | 696,270.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 6 | 5.4 | 8,595.8 | 51,575.03 |
| VENTA ENGAÑOSA | 4 | 3.6 | 10,193.3 | 40,773.35 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 3 | 2.7 | 30,575.0 | 91,725.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 3 | 2.7 | 24,445.0 | 73,335.00 |
| INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA | 1 | 0.9 | 126,654.0 | 126,654.00 |
| RESOLUCIÓN DE CONTRATO | 1 | 0.9 | 6,700.0 | 6,700.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 0.9 | 3,679.9 | 3,679.93 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 0.9 | 97,130.0 | 97,130.00 |
| TOTALES | 111 | 100.0 | 63,534.9 | 7,052,376.77 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| RESULTADOS** | No. Quejas | % de Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------|--------------------|
| Acuerdo Extrajudicial | 11 | 64.7 | 31,634.43 | 347,978.70 |
| Sentencia Favorable | 3 | 17.6 | 22,929.00 | 68,787.00 |
| Desistimiento/Devolución | 3 | 17.6 | 27,516.67 | 82,550.00 |
| Acuerdo Judicial | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 17 | 100.0 | 29,371.51 | 499,315.70 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta el 29 de Abril 2011.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MOTIVOS | DEMANDAS | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | PORCENTAJE (%) | VALOR (B/.) |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 11 | 39.3 | 367,145.10 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN | 6 | 21.4 | 335,522.59 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 3 | 10.7 | 279,605.00 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 2 | 7.1 | 153,067.00 |
| RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL | 2 | 7.1 | 11,672.57 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 3.6 | 29,500.00 |
| VICIOS OCULTOS | 1 | 3.6 | 9,345.00 |
| CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA | 1 | 3.6 | 57,200.00 |
| INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA | 1 | 3.6 | 126,654.00 |
| TOTAL | 28 | 100.0 | 1,369,711.26 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | PORCENTAJE (%) | VALOR (B/.) |
| BIENES Y RAICES | 8 | 28.6 | 547,386.03 |
| INMOBILIARIAS | 7 | 25.0 | 666,650.51 |
| AGENCIAS DE AUTOS | 4 | 14.3 | 56,881.15 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 4 | 14.3 | 23,955.00 |
| PINTURAS | 1 | 3.6 | 29,500.00 |
| TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS | 1 | 3.6 | 9,054.34 |
| UNIVERSIDAD | 1 | 3.6 | 29,510.00 |
| FABRICA DE MUEBLES | 1 | 3.6 | 4,156.00 |
| REPARACIONES DE CASAS | 1 | 3.6 | 2,618.23 |
| TOTAL | 28 | 100.0 | 1,369,711.26 |

FUENTE: ACODECO

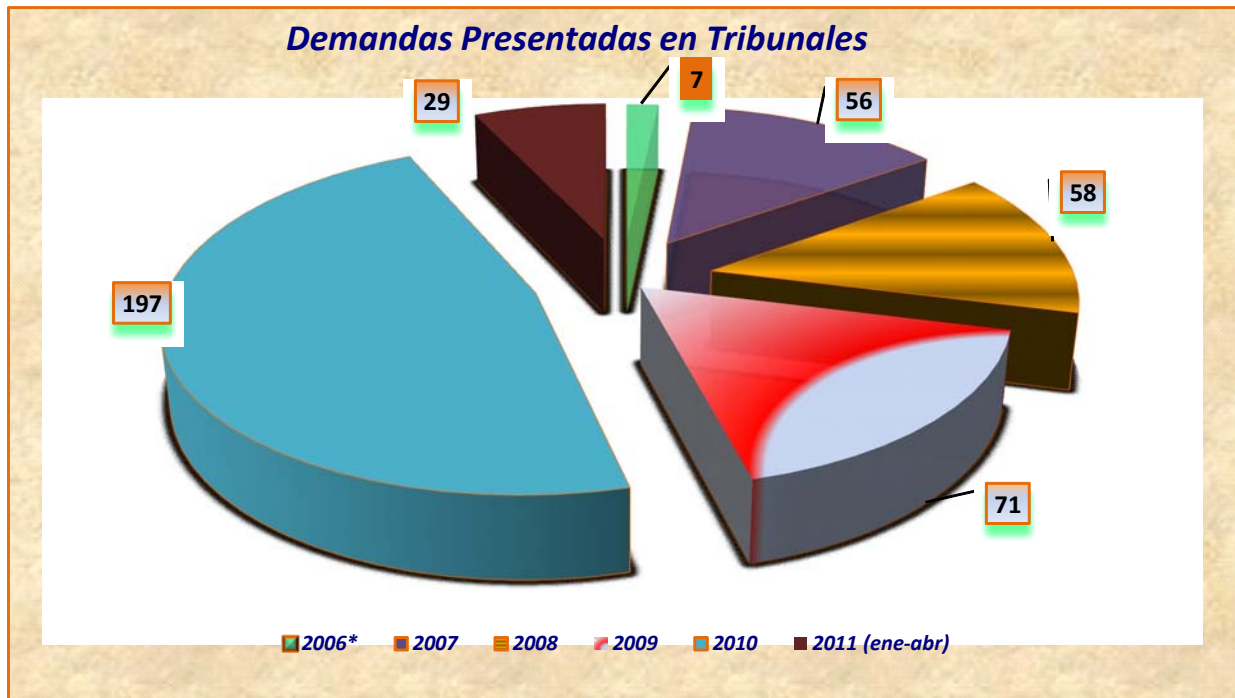
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2011

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|----------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006* | 7 | 1.7 | |
| 2007 | 56 | 13.4 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 13.9 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 17.0 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 47.1 | 11,574,589.66 |
| 2011 (ene-abr) | 29 | 6.9 | 1,392,306.26 |
| TOTAL | 418 | 100.0 | 18,472,430.50 |

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

FUENTE: ACODECO



FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2011

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B./) |
|--|-----------------|--------------------|
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 1,212 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 2,395 | 530,854.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 773 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 190 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 369 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 0 | - |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 0 | - |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 63 | - |

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

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2011

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B./) |
|--|-----------------|--------------------|
| LEY 6ta JUBILADOS | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 35 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 9 | 2,500.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 21 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 11 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 6 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 11 | 10,150.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 2 | 100.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 6 | - |
| LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 168 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 80 | 104,800.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 112 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 32 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 33 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 36 | 45,500.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 3 | 2,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 37 | - |

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

NOTA: Cuadro elaborado el 09/05/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Mayo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE SANCIONES | % SANCIONES | VALOR(B/.) | % VALOR |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| SUPERMERCADO 99 | 59 | 2.5 | 20,250.00 | 3.8 |
| SUPERMERCADO EL REY | 41 | 1.7 | 14,850.00 | 2.8 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 26 | 1.1 | 8,525.00 | 1.6 |
| SUPERMERCADO XTRA | 28 | 1.2 | 8,870.00 | 1.7 |
| MELO & CIA | 14 | 0.6 | 2,700.00 | 0.5 |
| SUPERMERCADO ROMERO | 13 | 0.5 | 3,175.00 | 0.6 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 12 | 0.5 | 4,125.00 | 0.8 |
| FARMACIAS METRO | 12 | 0.5 | 2,600.00 | 0.5 |
| MCDONALD'S | 11 | 0.5 | 4,450.00 | 0.8 |
| SUPER CARNES | 11 | 0.5 | 4,050.00 | 0.8 |
| OTROS | 2,168 | 90.5 | 457,259.00 | 86.1 |
| TOTAL | 2,395 | 100.0 | 530,854.00 | 100.0 |

****El Supermercado Romero ubicado en Doleguita y Súper Carnes ubicados en (veraguas, Los Santos y Coclé)**

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 - Abril 2011

| MOTIVOS | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|--|--------------|-------------------|--------------------|
| POR QUEJAS | | | |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 1 | 0.3 | 549.97 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 6 | 2.1 | 616.75 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 0 | 0.0 | 0.00 |
| POR DENUNCIA | | | |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 6 | 2.1 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 16 | 5.6 | 0.00 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 26 | 9.0 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 3 | 1.0 | 0.00 |
| POR OFICIO | | | |
| APLICAN RESTRICCIONES | 19 | 6.6 | 66.75 |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 22 | 7.6 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 15 | 5.2 | 0.00 |
| HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 41 | 14.2 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 2 | 0.7 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 1 | 0.3 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 8 | 2.8 | 0.00 |
| TIEMPO DE LOCUCIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 120 | 41.7 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 0 | 0.0 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL | 0 | 0.0 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 1 | 0.3 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL SIN FALTA | 1 | 0.3 | 0.00 |
| | 288 | 100.0 | 1,233.47 |
| 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 - Abril 2011

| RESULTADO O SOLUCIÓN | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| DENUNCIA/OFICIO | | | |
| RECTIFICÓ | 4 | 11.1 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ | 24 | 66.7 | 66.75 |
| SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ | 3 | 8.3 | 0.00 |
| PROCEDE-HONRÓ | 2 | 5.6 | 0.00 |
| PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN | 1 | 2.8 | 0.00 |
| QUEJAS | | | |
| HONRARON | 0 | 0.0 | 0.00 |
| DESISTIMADA | 1 | 2.8 | 0.00 |
| DESISTIÓ | 1 | 2.8 | 25.00 |
| ABANDONADA | 0 | 0.0 | 0.00 |
| ACUERDO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| DEVOLUCIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| TOTALES | 36 | 100.0 | 91.75 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-05-11. Datos hasta el 31 de Mayo 2011.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

| MEDIOS | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| TELEVISIÓN | 24 |
| PRENSA | 144 |
| RADIO | 14 |
| INTERNET | - |
| VALLAS | 8 |
| TELEVISIÓN/RADIO | 1 |
| TELEVISIÓN/PRENSA | 2 |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET | - |
| PRENSA/RADIO | 1 |
| PRENSA/VALLAS | - |
| PRENSA/INTERNET | - |
| RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| TOTALES | 194 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2011

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 9,821 | 4,120 | 13,941 |
| 2007 | 6,660 | 6,748 | 13,408 |
| 2008 | 7,843 | 5,792 | 13,635 |
| 2009 | 13,822 | 7,268 | 21,090 |
| 2010 | 13,984 | 7,373 | 21,357 |
| 2011 (ene-abr) | 3,565 | 1,675 | 5,240 |
| TOTAL | 55,695 | 32,976 | 88,671 |

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

Años: 2006 - 2011

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 3,611 | 2,022 | 5,633 |
| 2007 | 4,406 | 3,282 | 7,688 |
| 2008 | 5,115 | 2,580 | 7,695 |
| 2009 | 3,925 | 3,468 | 7,393 |
| 2010 | 3,976 | 2,910 | 6,886 |
| 2011 (ene-abr) | 989 | 571 | 1,560 |
| TOTAL | 22,022 | 14,833 | 36,855 |

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

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

AÑOS: 2006 - 2011

| CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS | MEDIDA DE UNIDAD | AÑOS | | | | | |
|--|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 (ene-abr) |
| | | 192,386 | 359,340 | 172,441 | 267,522 | 192,881 | 36,357 |
| Falta de precio a la vista (SPV) | productos | 115,042 | 225,100 | 116,449 | 217,226 | 147,755 | 29,047 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 47,600 | 98,862 | 43,346 | 39,038 | 31,823 | 5,917 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 27,082 | 30,648 | 9,681 | 6,661 | 7,208 | 859 |
| Productos deteriorados | productos | 803 | 1,467 | 2,112 | 2,954 | 3,120 | 242 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 1159 | 456 | 24 | 1 | 36 | 0 |
| Producto doble precio | productos | - | - | 41 | 10 | 338 | 4 |
| Fecha no clara | productos | 546 | 2,628 | 411 | 407 | 647 | 12 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | - | - | - | 235 | 73 | 36 |
| 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 | 115 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | - | - | - | 42 | 27 | 10 |
| 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 | 40 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | - | - | - | - | 109 | 55 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | - | - | - | - | 3 | - |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | - | - | - | - | 5 | - |
| Verificación de alerta internacional | productos | - | - | - | - | - | - |
| Artículo No:56 estacionamientos | estacionamiento | - | - | - | 5 | 7 | - |
| Artículo No:38 Ley 81 Trajetas de Créditos | establecimiento | - | - | - | - | 29 | 6 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | - | - | - | - | 79 | 14 |

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-Abril 2011 | | Período: 2006 - 2011 | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 91 | 8.3 | 9,096 | 25.4 |
| SUPER KOSHER | 271 | 24.7 | 1,722 | 4.8 |
| SUPERMERCADO 99 | 298 | 27.2 | 11,163 | 31.1 |
| SUPERMERCADO XTRA | 1 | 0.1 | 6,457 | 18.0 |
| SUPERMERCADO REY | 395 | 36.1 | 4,644 | 13.0 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 8 | 0.7 | 1,058 | 3.0 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 432 | 1.2 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 15 | 1.4 | 339 | 0.9 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 16 | 1.5 | 50 | 0.1 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 897 | 2.5 |
| TOTAL | 1,095 | 100.0 | 35,858 | 100.0 |

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

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Abril 2011 | | Período: 2006 - 2011 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 279 | 5.3 | 1,373 | 1.0 |
| SUPERMERCADO XTRA | 193 | 3.7 | 13,224 | 12.0 |
| SUPERMERCADO 99 | 2,996 | 57.0 | 79,306 | 58.7 |
| SUPERMERCADO REY | 1,415 | 26.9 | 16,253 | 9.8 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 279 | 5.3 | 13,438 | 10.0 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 445 | 0.4 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 93 | 1.8 | 437 | 0.3 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 2,578 | 5.3 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 1 | 0.0 | 7,194 | 0.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 531 | 1.9 |
| PRICE MART | 0 | 0.0 | 264 | 0.2 |
| TOTAL | 5,256 | 100.0 | 135,043 | 100.0 |

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

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

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 - Abril 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 Sin anomalías | Total Productos Con anomalías | TOTAL | | |
|--|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|--------|
| | | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | |
| | | 10,369 | 140 | 6,211 | 89 | 7,430 | 6,774 | 4,573 | 1,734 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28,583 | 8,737 | 37,320 |
| Verificación de escáner | establecimiento | - | 5 | 2 | 9 | 6 | 14 | 2 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 37 | 47 | |
| Incumplimiento de información comercial | marcas | - | - | - | 1 | - | 6 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 7 | 7 |
| Arena y piedra-materiales de construcción | establecimiento | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 62 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 63 | 65 | |
| Bloques | establecimiento | - | - | - | - | - | - | 43 | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 43 | 23 | 66 | |
| Peso no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO" | lotes | 10,320 | 128 | 5,958 | 51 | 7,245 | 6,728 | 4,286 | 1,580 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 27,809 | 8,487 | 36,296 | |
| Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas *** | productos | - | - | - | - | - | - | 12 | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 12 | 50 | 62 | |
| Estaciones de combustible* | estaciones | 6 | - | 1 | - | - | - | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 | 0 | 7 | |
| verificación de surtidores de combustible | surtidores | 22 | - | - | - | - | - | 51 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 73 | 2 | 75 | |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 10 | - | 4 | - | - | - | 39 | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | 53 | 0 | 53 | |
| Degradación de grasas | freidoras | 2 | - | 234 | 14 | 96 | 15 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | 332 | 29 | 361 | |
| Verificación de pesas y balanzas | pesas-balanzas | 9 | 7 | 12 | 13 | 83 | 11 | 138 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 242 | 39 | 281 | |
| Verificación agroquímicos | productos | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Análisis Físicoquímicos | marcas | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |

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

** Contenido Neto en enero: azúcar morena y huevos Junco; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril: arroz, sardinas y atún.

*** En febrero y marzo el incumplimiento de calidad fue de leguminosas; abril la verificación de calidad fue de arroz.

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 Sin anomalías | Total Actas Con anomalías | TOTAL | | |
|-------------------------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------|---------------------------|---------------|---------------|-----|
| | | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | Sin anomalías | Con anomalías | |
| | | 38 | 13 | 132 | 32 | 89 | 45 | 27 | 167 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 286 |

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2011

| CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS | unidad de medida | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 (ene-abr) |
|---|------------------|-------|---------|--------|----------------|
| | | 1,501 | 117,285 | 14,235 | 8,737 |
| Verificación de escáner | establecimientos | 44 | 97 | 78 | 37 |
| Incumplimiento de falta de información | marcas | - | - | 74 | 7 |
| Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques) | establecimientos | 269 | 197 | 108 | 86 |
| Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO | lotes | 988 | 116,774 | 13,582 | 8,487 |
| 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 | 2 |
| Degradación de grasas | freidoras | 67 | 29 | 36 | 29 |
| Verificación de pesas y balanzas | pesas y balanzas | 103 | 134 | 245 | 39 |
| Verificación de agroquímicos | productos | - | - | 17 | - |
| Análisis fisicoquímico | marcas | - | - | 3 | - |

**En febrero y marzo la verificación de calidad fue de leguminosas; abril la verificación de calidad fue de arroz.*

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

FUENTE: ACODECO