



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Abril)



Mayo, 2013

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

Período: Enero - Abril 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	290	681	971
ASISTENCIAS	3,145	7,573	10,718
QUEJAS (Ley 45)	480	1,031	1,511
TOTALES	3,915	9,285	13,200

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Abril 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	290	681	971
ASISTENCIAS	3,145	7,573	10,718
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	480	1,216	1,696
TOTALES	3,915	9,470	13,385

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Abril 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	10	3	14	4	6	8	45	17	26	19	157
TELEFÓNICA (3)	8	26	6	11	0	24	5	218	8	12	11	329
CALL CENTER 130	0	0	7	5	0	2	0	74	6	3	2	99
FACEBOOK	0	0	0	2	0	0	0	49	0	3	1	55
TWITER	0	0	0	2	0	0	0	91	0	1	2	96
WEB	0	0	0	0	0	0	0	62	0	1	1	64
CAC-311 (1)	0	3	0	3	0	0	0	62	0	1	8	77
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	0	0	1	0	18	0	0	1	21
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	1	0	0	2	54	1	2	0	60
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	11
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	13	40	16	38	4	35	15	681	32	52	45	971

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Abril 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	120	90	124	876	2	205	18	3,542	432	213	163	5,785
TELEFÓNICA (3)	1	19	18	59	0	46	34	2,425	148	7	19	2,776
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	308	0	0	0	308
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	1,298	0	0	0	1,301
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144	144
MÓDULOS (2)	322	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	326
JUMBO FERIA	72	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	76
Total	515	111	145	935	2	251	52	7,573	584	224	326	10,718

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****NACIONAL**

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Abr 13	1,511	11,060,454.55

® Datos revisados

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

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

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Abr 13	1,087	6,007,409.64

® Datos revisados

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

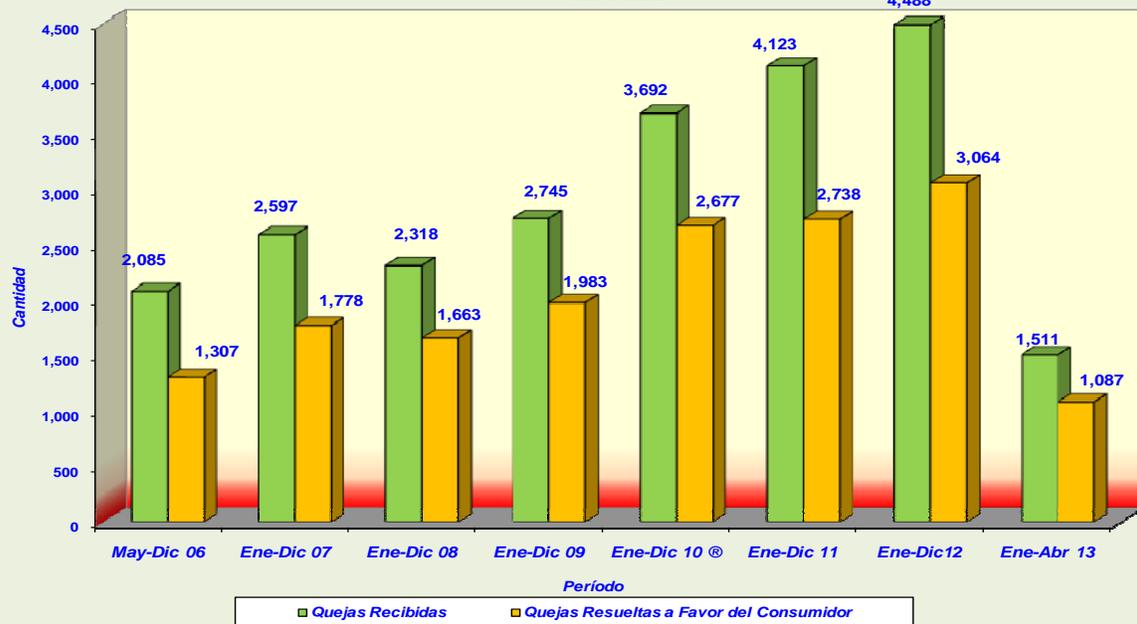
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	16,297	134,026,074.92
---	---------------	-----------------------

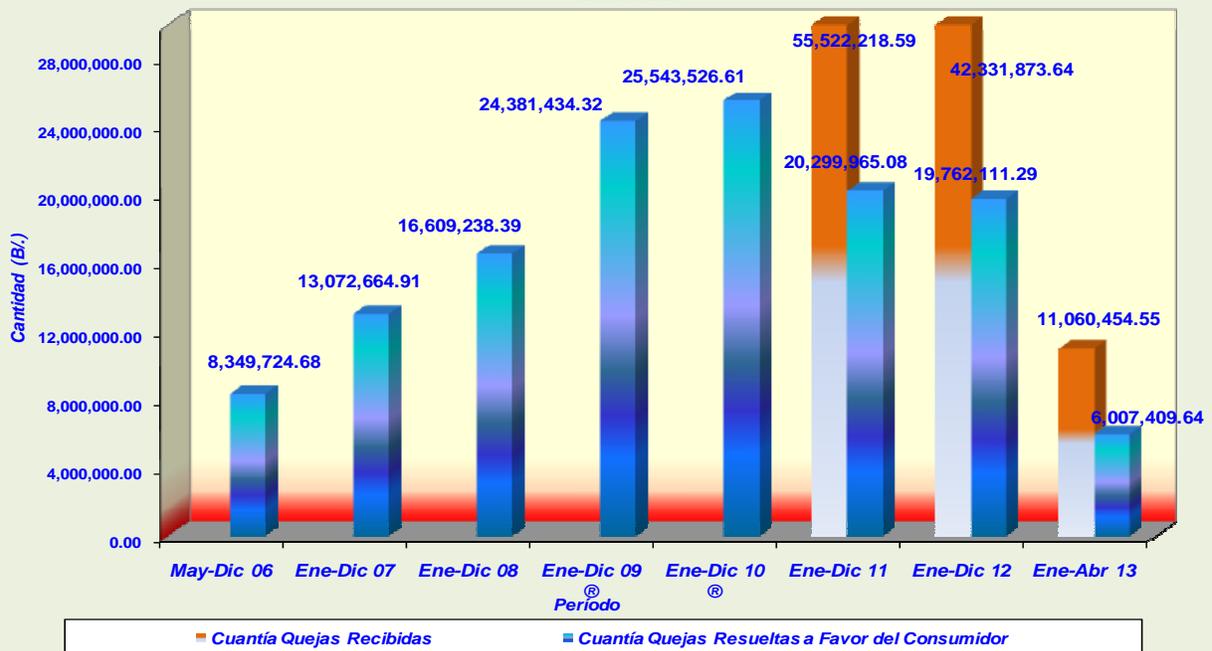
NOTA: Cuadro elaborado el 13-05-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de mayo 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,674,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Dic-12	3,159	40,955,726.27
Ene-Abr-13	1,031	10,256,965.57

® Datos revisados.

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11®	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11
Ene-Abr-13	803	5,853,606.64

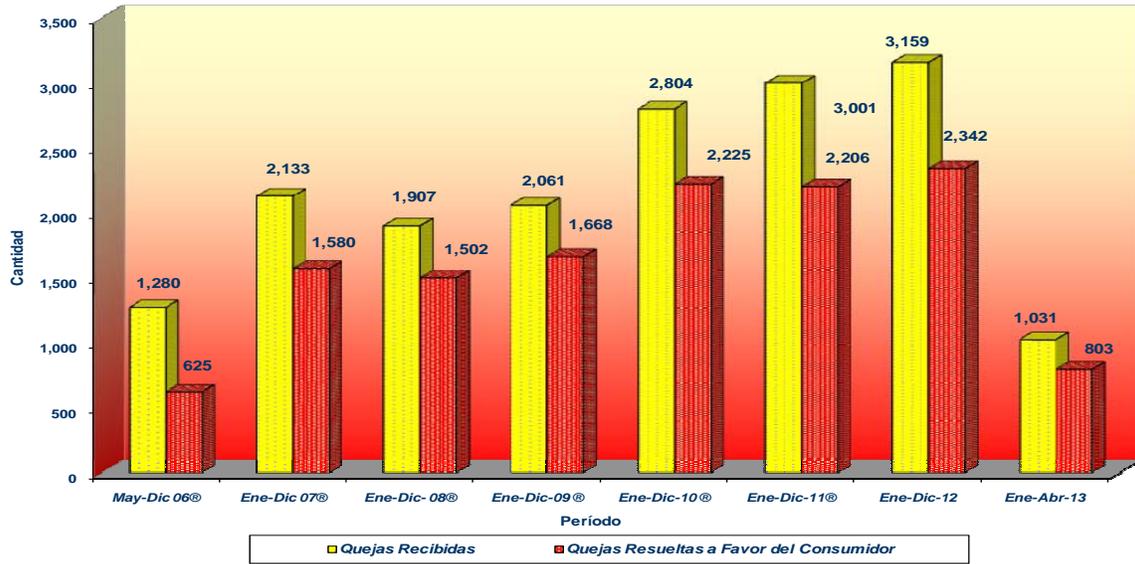
® Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	12,951	127,427,809.57
--	---------------	-----------------------

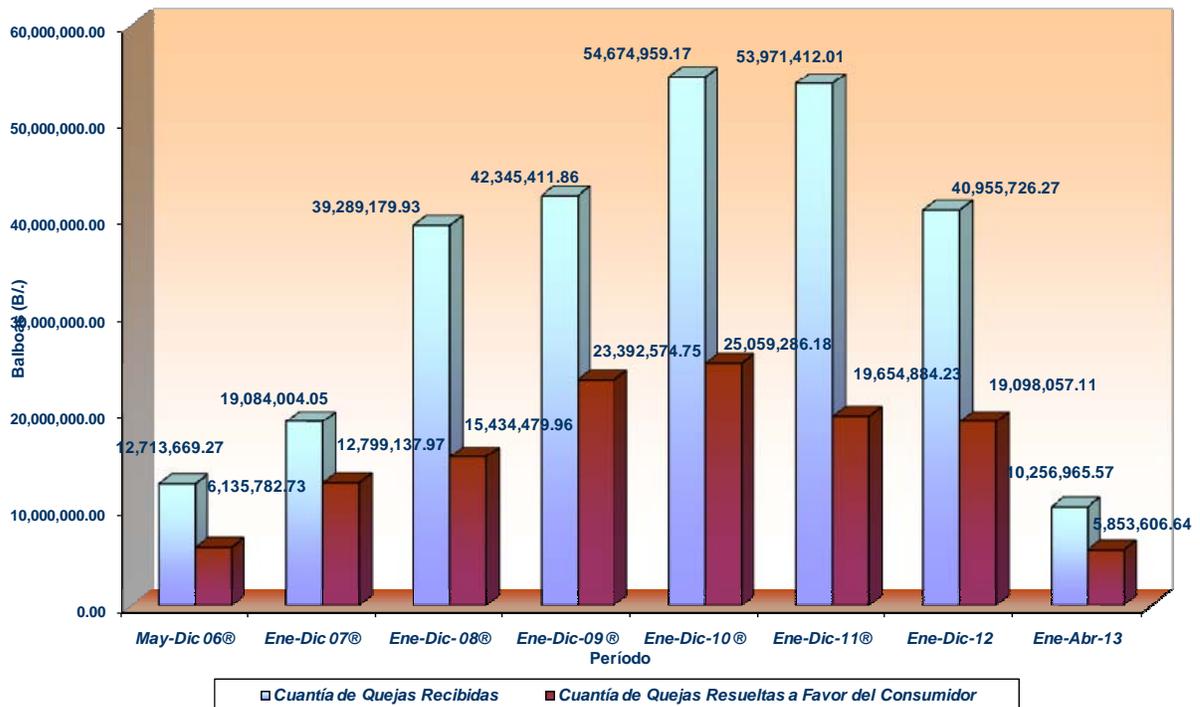
NOTA: Cuadro elaborado el 06-05-13. Estos datos son hasta 31 de mayo 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

Período: Enero - Abril 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,031	1,031		
REGIONAL	Expedientes	480	480
TOTAL NACIONAL		1,511	1,511	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		17			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		94			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		378			

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	296	296
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	735	735
INVESTIGACIÓN	Expedientes	185	...	58	127
TOTAL		1,216	1,031	58	127
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		14			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		76			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		304			

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	31.35%	68.65%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Abr 13	483	805,084.42

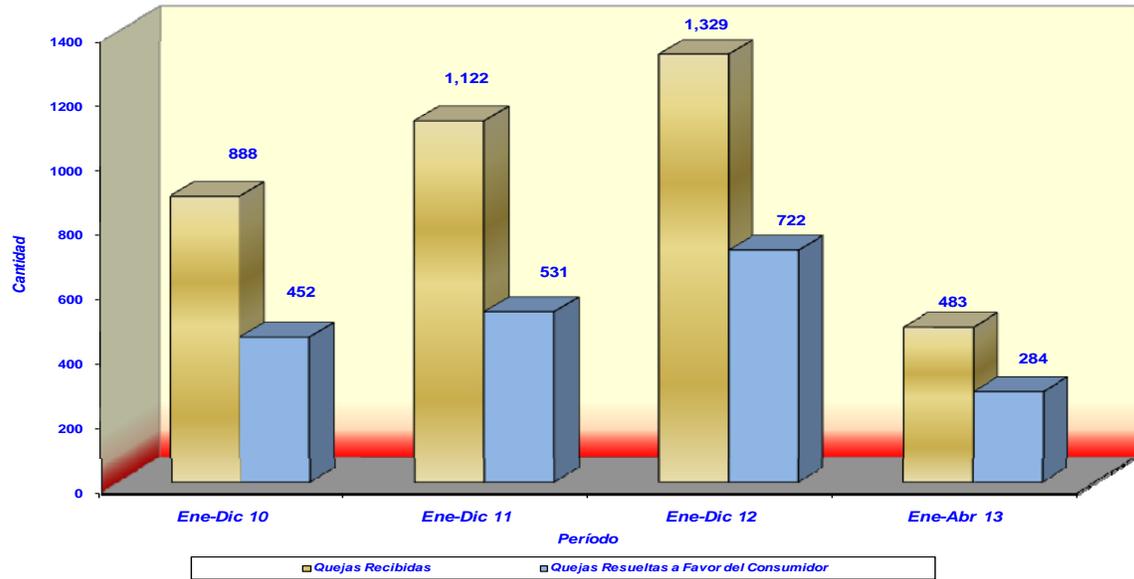
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

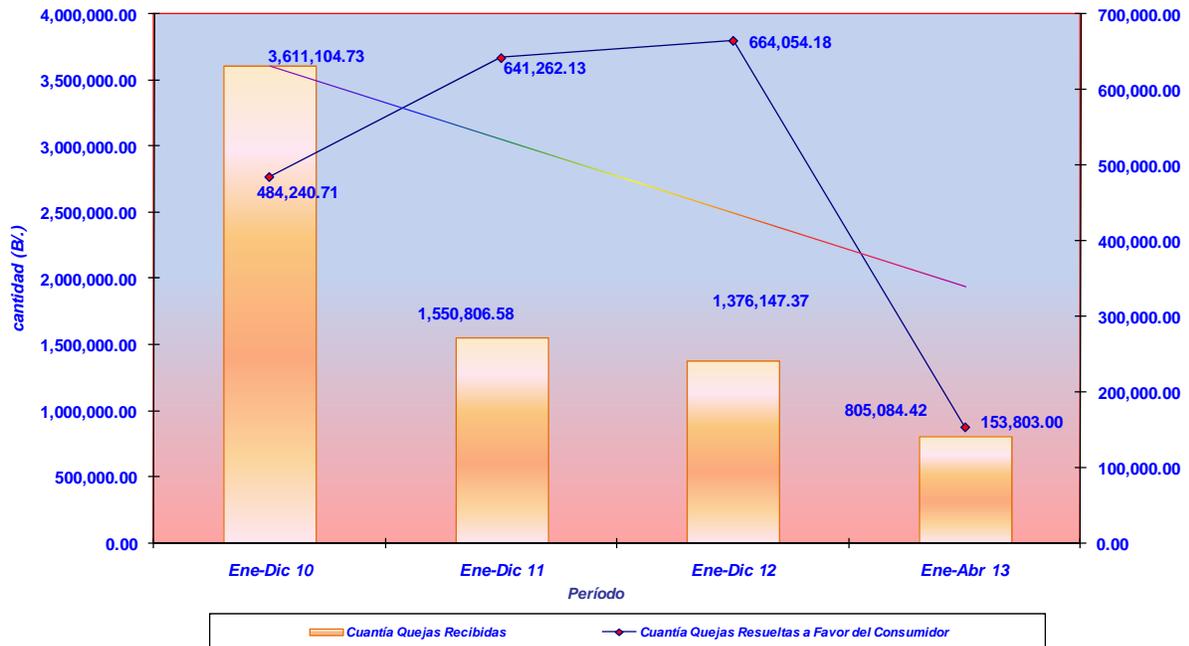
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Abr 13	284	153,803.00

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 - Abril 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	128
Agencia de autos	53
Venta de Autos Usados	37
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Cursos de Inglés	7
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Otros	5
Agencias de Viajes	3
Constructoras	3
Mueblerías	3
Decoración	3
Bienes y Raíces	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Funerarias	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Comunicaciones	1
Taller de Reparación de Autos	1
Universidad	1
Ventas de Colchones	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
Total	296

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	82	27.7	22,172.54	1,818,148.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	51	17.2	67,915.54	3,463,692.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	39	13.2	16,284.20	635,083.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	11.8	45,260.37	1,584,113.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	9.5	11,146.93	312,114.12
CLÁUSULA ABUSIVA	20	6.8	45,082.93	901,658.65
VICIO OCULTO	18	6.1	58,120.59	1,046,170.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	4.1	8,665.58	103,986.91
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	5	1.7	465.30	2,326.50
COBRO INDEBIDO	3	1.0	3,583.33	10,750.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	7,413.04	14,826.08
CUSTODIA DE BIEN	1	0.3	2,644.01	2,644.01
TOTALES	296	100.0	33,430.79	9,895,514.59

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	46	27.1	28,053.07	1,290,441.34
DESISTIMIENTO	27	15.9	28,515.26	769,912.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	15.3	27,685.12	719,813.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	17	10.0	30,107.66	485,681.79
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	7.6	44,566.36	579,362.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	6.5	44,536.11	489,897.20
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	6.5	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	3.5	66,892.53	401,355.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	2.4	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.8	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	15,190.00	30,380.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	134,885.00	36,770.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.6	11,690.00	11,690.00
TOTALES	170	100.0	38,192.39	5,587,463.76

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-13. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2013.

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	36	3,304,132.63
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	577,026.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	1,455,883.07
CLÁUSULA ABUSIVA	18	812,358.65
VICIO OCULTO	14	660,644.55
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	656,846.87
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	237,254.33
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
TOTAL	128	7,707,146.75

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	43	2,021,821.94
DESISTIMIENTO	33	1,966,883.76
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	79	4,216,410.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A./LOTIFICADORA URBANA,S.A	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA,S. A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	128

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	240,735.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	26,592.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	37,695.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
VICIO OCULTO	2	16,450.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
TOTAL	37	352,568.40

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	15	214,014.70
ACUERDO	4	45,815.53
TOTAL	19	259,830.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	3
GRUPO JARUM	3
AUTOS SMART, S.A.	2
AUTO UNO	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
LUMOVIL, S.A. / RENAULT PANAMA	2
AUTO MARKET	1
AUTO SMART, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
FULL CARS INC	1
PSAUTO PANAMA	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES DASOO	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	44	821,657.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	27,309.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	62,795.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,567.23
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	53	961,547.52

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	321,328.85
ACUERDO	10	191,069.13
TOTAL	26	512,397.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	23
SILABA MOTORS, S.A.	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
BAHIA MOTORS, S. A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	3
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
GRUPO SILABA, S.A.	2
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Abril 2013

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

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	1	952.97
ACUERDO	1	1,820.32
TOTAL	2	2,773.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

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

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	2	5,746.88
ACUERDO	1	2,781.96
TOTAL	3	8,528.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Abril 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	179
Mueblería/Equipo Electrónico	70
Telefonía	58
Celulares	53
Almacén por Departamentos	50
Inmobiliarias	26
TV por Cable	25
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Repuestos para autos	18
Almacén de Ropa y Calzados	17
Agencia de autos	16
Talleres de Reparación de Autos	14
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	12
Computadoras	11
Hoteles o Planes Vacacionales	11
Agencia de Motos	10
Decoración	9
Otros	9
Agencias de Viajes	8
Supermercados	8
Universidades	8
Venta de Autos Usados	7
Escuelas/Colegio	7
Servicios Profesionales	7
Clínicas	6
Ópticas	6
Alquiler de Autos	5
Mueblerías	5
Farmacias	4
Estaciones de Gasolinas	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Internet	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Servicio de Intermediación	2
Remodelación	2
Alarmas	1
Herrerías	1
Lineas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Salon de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Cursos Varios	1
Venta de Colchones	1
Estacionamientos	1
Total	735

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	439	59.7	476.82	209,326.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	62	8.4	588.01	36,456.53
FALTA DE INFORMACIÓN	54	7.3	575.52	31,078.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	4.8	789.30	27,625.45
RESOLUCIÓN / CONTRATO	35	4.8	35.59	1,245.65
COBRO INDEBIDO	21	2.9	346.37	7,273.84
DAÑO Y PERJUCIO	17	2.3	749.47	12,740.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	2.0	737.47	11,062.12
CUSTODIA DE BIEN	15	2.0	330.85	4,962.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	11	1.5	386.90	4,255.86
VENTA ENGAÑOSA	11	1.5	259.74	2,857.17
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	11	1.5	380.82	4,189.00
VICIO OCULTO	7	1.0	1,152.54	8,067.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.1	107.91	107.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	201.60	201.60
TOTALES	735	100.0	491.77	361,450.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	199	31.4	433.65	86,295.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	123	19.4	339.53	41,762.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	59	9.3	368.86	21,762.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	54	8.5	346.53	18,712.38
ABANDONO	38	6.0	427.64	16,250.46
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	31	4.9	363.95	11,282.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	3.0	648.08	12,313.54
ACUERDO	18	2.8	322.49	5,804.77
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	2.8	669.05	12,042.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	2.8	416.27	7,492.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	2.1	567.36	7,375.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	1.7	410.00	4,510.04
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.3	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	1.1	743.53	5,204.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	0.8	1,162.24	5,811.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	0.8	512.15	2,560.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.5	433.53	1,300.60
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	339.72	679.43
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.3	749.02	1,498.03
TOTALES	633	100.0	420.45	266,142.88

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-13. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	9,025.91
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,267.92
FALTA DE INFORMACIÓN	5	5,216.46
VICIO OCULTO	3	3,674.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,992.95
COBRO INDEBIDO	1	1,086.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	26	28,118.13

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	10	10,126.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	11	11,246.83

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
CJ BROKERS	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
MYSTIC TOWN,S.A	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	26

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	161	87,504.24
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,252.95
VENTA ENGAÑOSA	3	334.64
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,617.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	85.60
VICIO OCULTO	1	839.96
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
TOTAL	179	96,198.46

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	100	42,845.19
ACUERDOS	27	10,893.76
RESOLUCIÓN	18	10,100.68
TOTAL	145	63,839.63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	49
AUDIFOTO	23
MULTIMAX	20
PREMIER UNIVERSE, S. A.	12
HOMETEK	6
PHOTURA AUDIO - VIDEO	5
E - VISION, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
PANACINE	3
SOUND -N- MUSIC	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
UNICA	2
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HOMECENTER	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
PACOSA	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SYSTEM STORE	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	179

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	10,551.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,180.67
CUSTODIA DE BIEN	1	374.49
FALTA DE INFORMACIÓN	1	85.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
TOTAL	53	12,224.87

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	30	4,321.64
ACUERDOS	19	3,442.84
TOTAL	49	7,764.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	7
MOVIL PHONE, S.A.	4
DRAGON CELL	3
GLOBAL MOBILE XPRESS	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	2
MULTI SHOP	2
SONICEL	2
TECNI CELL	2
CELL CORPORATION	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CITY CELL	1
BEAUTY CELL MODER	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR TU Y YO	1
MULTI STORE	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	1
MANICELL	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	1,976.04
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
TOTAL	5	4,551.04

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	1	1,200.00
DESESTIMIENTO	1	1,049.00
TOTAL	2	2,249.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
TOTAL	5

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

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

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDO	1	163.71
TOTAL	4	2,222.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	4,815.22
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	1	180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
TOTAL	16	9,523.66

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	6	3,685.87
ACUERDOS	4	1,984.40
RESOLUCIÓN	1	1,946.87
TOTAL	11	7,617.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	41	37.6	27,256.6	1,117,520.45
ACLARACIÓN DE CONTRATO	22	20.2	72,461.4	1,594,151.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	11.0	44,378.2	532,538.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	7.3	5,238.2	41,905.59
VICIOS OCULTOS	8	7.3	30,013.0	240,104.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	6.4	7,825.9	54,780.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	4.6	6,148.1	30,740.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	2.8	63,186.3	189,559.04
VENTA ENGAÑOSA	1	0.9	24,112.2	24,112.15
COBRO INDEBIDO	1	0.9	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.9	0.0	0.00
TOTALES	109	100.0	36,311.1	3,957,912.84

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	46	27.1	28,053.07	1,290,441.34
DESISTIMIENTO	27	15.9	28,515.26	769,912.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	15.3	27,685.12	719,813.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	17	10.0	30,107.66	485,681.79
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	7.6	44,566.36	579,362.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	6.5	44,536.11	489,897.20
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	6.5	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	3.5	66,892.53	401,355.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	2.4	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.8	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	15,190.00	30,380.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	134,885.00	36,770.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.6	11,690.00	11,690.00
TOTALES	170	100.0	38,192.39	5,587,463.76

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-13. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	514,609.44
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	702,807.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	49,329.74
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS OCULTOS	2	123,032.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	13,900.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	48,500.00
TOTALES	23	1,518,791.41

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

Período: Enero - Abril 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	9	589,691.18
AGENCIA DE AUTOS	4	214,567.15
CONSTRUCTORAS	3	675,092.50
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	13,900.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	20,292.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA / EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	23	1,518,791.41

FUENTE: ACODECO

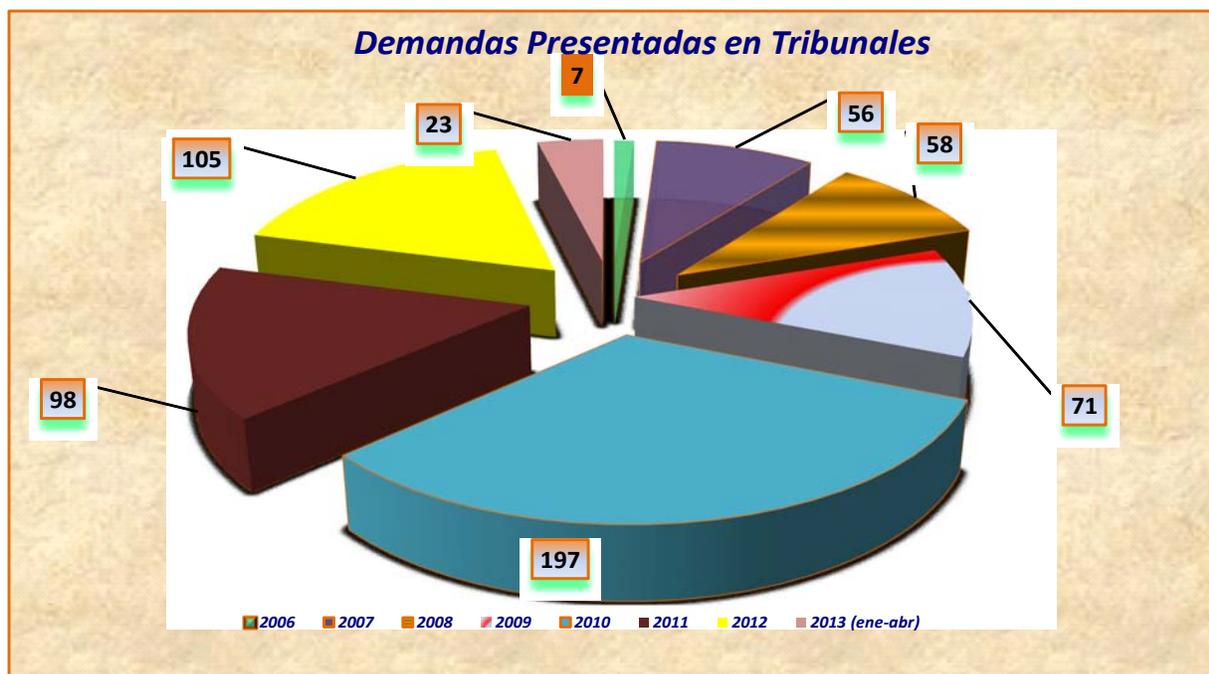
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.1	1,162,188.01
2008	58	9.4	1,165,958.76
2009	71	11.5	3,177,387.81
2010	197	32.0	11,574,589.66
2011	98	15.9	4,265,056.02
2012	105	17.1	4,552,121.01
2013 (ene-abr)	23	3.7	1,518,791.41
TOTAL	615	100.0	27,416,092.68

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: Enero - Abril 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,857	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,009	164,631.50
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	191	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	185	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	48	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	292	91,180.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	51	11,980.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Abril 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	58	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	12	3,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	3	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	2	450.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	127	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	14	20,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	26	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	13	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	1	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	2	2,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	2	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	22	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 09/05/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de mayo 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	16	1.6	4,000.00	2.4
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	14	1.4	2,800.00	1.7
LPG DE PANAMÁ,S.A.	14	1.4	2,800.00	1.7
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	1.3	2,600.00	1.6
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	8	0.8	1,500.00	0.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	0.8	1,675.00	1.0
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	6	0.6	769.00	0.5
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	6	0.6	1,375.00	0.8
SUPERMERCADO REY	5	0.5	1,145.00	0.7
SUPERMERCADO XTRA	5	0.5	1,751.00	1.1
OTROS	914	90.6	144,216.50	87.6
TOTAL	1,009	100.0	164,631.50	100.0

© Datos revisados.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	15	9.0	4,390.51
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.6	13.50
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	18	10.8	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	10	6.0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	35	21.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	1.2	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.6	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	14	8.4	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	17	10.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.6	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	1.2	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	1.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	38	22.9	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	5	3.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	4	2.4	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	0.6	0.00
TOTALES	166	100.0	4,404.01
VERIFICACIÓN	4	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 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	2	5.4	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	32	86.5	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3	8.1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	0	0.0	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	37	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-05-2013

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	15
PRENSA	69
RADIO	1
INTERNET	9
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	49
MEDIOS IMPRESOS	23
TOTALES	170

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Abril 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
CLARO PANAMA, S.A.	6
SUPERMERCADO XTRA	6
AUDIO FOTO	4
Digicel	4
Big Bag	3
CABLE & WIRELESS	3
HOTEL PLAYA BLANCA	3
KFC	3
Tempo Design	3
Carl's Jr	2
Total	37

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2013

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013 (ene-abr)	3,254	2,029	5,283
TOTAL	76,557	47,786	124,343

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

Años: 2006 - 2013

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013 (ene-abr)	594	332	926
TOTAL	36,345	20,411	56,756

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

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2013 (abril)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:									Total de Productos con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013		
		con anomalía									
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	21,289	1,078,835	
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	2,356	324,758	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	185	94,329	
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	339	13,894	
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796	
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	11	436	
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	3	5,044	
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	36	518	
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	-	172	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	79	2,850	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	2	103	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	1	10	
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	18	371	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	32	404	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	1	6	
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	-	18	
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	22	
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	32	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	-	6	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	2	16	
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	129	

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	442	61.5	16,102	33.5
SUPERMERCADO XTRA	259	36.0	9,174	19.1
SUPERMERCADO REY	18	2.5	5,599	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,382	21.6
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,320	2.7
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	719	100.0	48,008	100.0

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,672	42.0	14,899	0.3
SUPERMERCADO REY	1,841	28.9	23,855	53.4
SUPERMERCADO 99	1,038	16.3	97,411	13.1
SUPERMERCADO XTRA	811	12.7	23,357	12.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	16,461	9.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	6,362	100.0	182,334	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

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

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Abril 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL				
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple					
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	66	27																		103	42	145			
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22																				29			
- En contra del consumidor	balanza						7		5																				12			
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6																					0	8	8		
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,765	3,496	341	2,777	664																		30,434	3,240	33,674			
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				2	1																			5	1	6		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																			283	9	292		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																			71	3	74		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1	1	44	2	20		6																			3	71	74		
Bloques	establecimiento					9	18	10	12																				19	30	49	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, fabricantes, tablero de precio, denominación del combustible, solo de los surtidores, etc)	estaciones	1		1		12		9																					23	0	23	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52																					194	0	194	
- A favor del consumidor	surtidor																												0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor																												0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10																					33	0	33	
Verificación de agroquímicos	establecimiento																												0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11																				19	28	47	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11																						25	25	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34																						68	68	
Verificación de grasas	freidora o paila	1																											1	0	1	
Información comercial	marca		4		5	27	5	2																						29	14	43
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	26	1,818	3,730	338	3,260	733	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31,217	3,438	34,655		

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

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

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos Verificados	59	72	89	58									278

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

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Enero- Abril 2013

METROLOGÍA

REGIONALES

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	13	1	8	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	8	29
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	11	0	25	25	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	4	15	9	24	33	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	6	5	11	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1	0	0	0	0	24	1	25	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10	0	10	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de escáner	establecimiento	0	3	1	4	9	4	4	13	0	2	0	1	0	1	14	28	42	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		13		7		26		2		0		1		55		55	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		5		8		21		0		1		2		44		44	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	4	14	5	17	10	4	14	45	35	0	1	4	27	84	92	176	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Abril 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	15	22	4	28	1	17	12	40	30	12	51	232
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	706	1,170	1,170	5,627	0	2,027	7	67	28	185	442	11,429
Capacitaciones	13	41	21	32	2	24	32	20	13	18	14	230
Personas Capacitadas*	324	1,224	505	497	186	538	612	916	491	794	370	6,457
Programas	23	44	100	13	35	17	40	0	14	24	25	338
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	44	100	13	35	17	40	3	14	24	25	338
Consultas Educativas *	123	120	23	104	2	80	34	30	277	115	190	1,098
<i>Personal</i>	122	97	22	104	2	46	29	30	205	108	165	930
<i>Telefonía</i>	1	23	1	0	0	34	5	0	72	7	23	166
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	123	120	23	3,237	0	80	34	701	277	110	190	4,895
<i>Ley 6ta</i>	28	33	19	716	0	21	9	160	16	43	8	1,053
<i>Ley 45</i>	72	59	4	2,185	0	52	22	515	257	35	100	3,301
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	4	0	26	0	0	1	33
<i>Otros</i>	23	27	0	335	0	3	3	0	4	32	81	508
Distribución de Material Educativo	6,876	10,092	3,445	23,841	1,039	4,544	4,432	25	25,203	8,621	28,654	116,772
Participación en Medios de Comunicación	43	40	44	89	2	34	51	96	28	22	3	452
<i>Televisivo</i>	4	9	1	20	2	3	3	40	5	2	3	92
<i>Radiales</i>	39	21	42	59	0	28	47	56	20	17	0	329
<i>Prensa Escrita</i>	0	9	1	10	0	3	1	0	3	3	0	30
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,169	0	0	0	1,169
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	311	0	0	0	311
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	55	0	0	0	55
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	250
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	181
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	38
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	143	0	0	0	143
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	185	0	0	0	185
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	105	0	0	0	105
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	1,176	2,558	1,798	6,241	223	2,662	693	1,016	810	1,118	1,027	19,322

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2013

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0									38
Denuncias	0	0	0	0									0
Consultas	38	68	37	0									143
Total	47	87	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0									69
Denuncias	0	9	0	2									11
Consultas	45	37	23	0									105
Total	82	62	39	2	0	0	0	0	0	0	0	0	185

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0									55
Denuncias	3	1	0	2									6
Consultas	159	91	0	0									250
Total	179	130	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	311

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

FUENTE: ACODECO