



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Abril)



Mayo, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	214	604	818
ASISTENCIAS	2,499	8,204	10,703
QUEJAS (Ley 45)	248	806	1,054
TOTALES	2,961	9,614	12,575

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	214	604	818
ASISTENCIAS	2,499	8,204	10,703
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	248	981	1,229
TOTALES	2,961	9,789	12,750

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Abril 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	8	6	4	24	0	8	3	45	13	27	9	147
TELEFÓNICA (3)	2	17	5	33	2	10	6	196	4	18	6	299
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	119	0	0	0	119
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	43
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	46
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	74	1	4	1	82
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	10	23	9	57	2	18	12	604	18	49	16	818

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL

Enero - Abril 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	56	116	78	247	4	82	42	3409	386	255	55	4,730
TELEFÓNICA (3)	2	17	31	32	1	39	37	3263	60	36	29	3,547
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	1057	0	0	0	1,063
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	475	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	1	5	345	542
MÓDULOS (2)	272	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	278
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	63
Total	576	135	112	280	5	122	86	8,204	447	303	433	10,703

(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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Nacional

Período: Enero - Abril 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	80	60.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	19	14.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	6.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	8	6.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	8	6.0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	2.3
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.5
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	1	0.8
TOTALES	133	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	83	17.6
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	62	13.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	38	8.1
ESCÁNER	34	7.2
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	31	6.6
BALANZAS	29	6.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	26	5.5
FALTA DE INFORMACIÓN	24	5.1
NO CUMPLEN	24	5.1
VENTA ATADA	16	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	13	2.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	13	2.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	11	2.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	9	1.9
COMBUSTIBLE	8	1.7
PESO NETO	6	1.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	6	1.3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	6	1.3
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	6	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	0.8
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.6
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.6
INFORMACION NO VERAZ	3	0.6
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.6
PROMOCIONES	2	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.4
MONOPOLIO	2	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.2
TOTALES	471	100.0

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 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 (R)	3,693	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,577.59
Ene-Dic12	4,494	42,335,957.44
Ene-Dic-13 (R)	4,026	31,072,381.68
Ene-Abr-14	1,054	7,963,462.54

(R): 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 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 (R)	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,010	15,831,952.93
Ene-Abr-14	1,022	3,513,578.84

(R): Datos revisados.

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

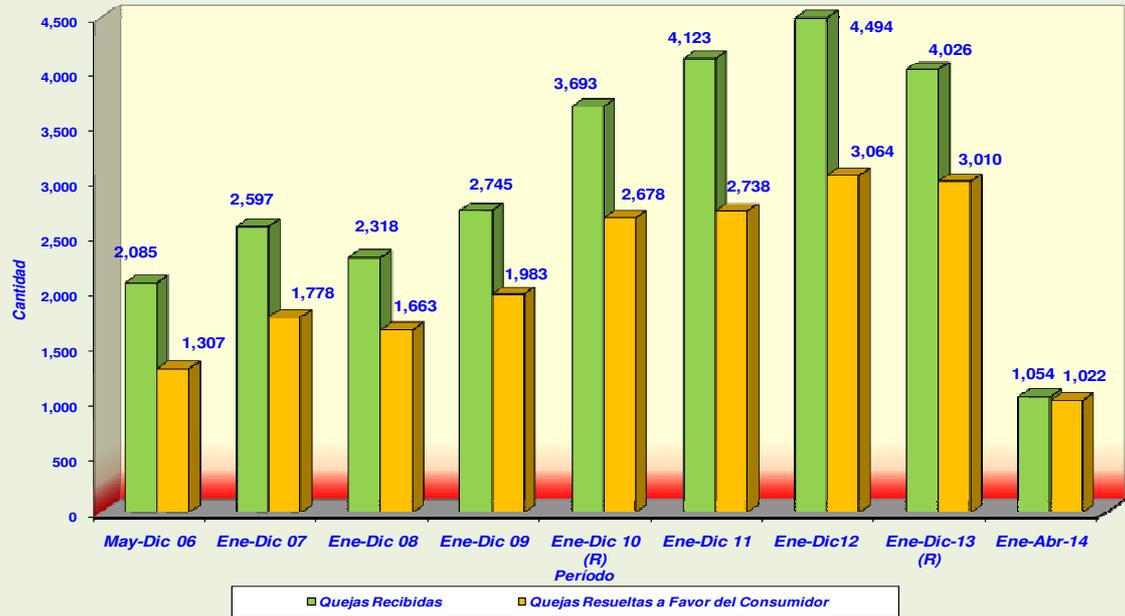
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	19,243	147,364,296.78
---	---------------	-----------------------

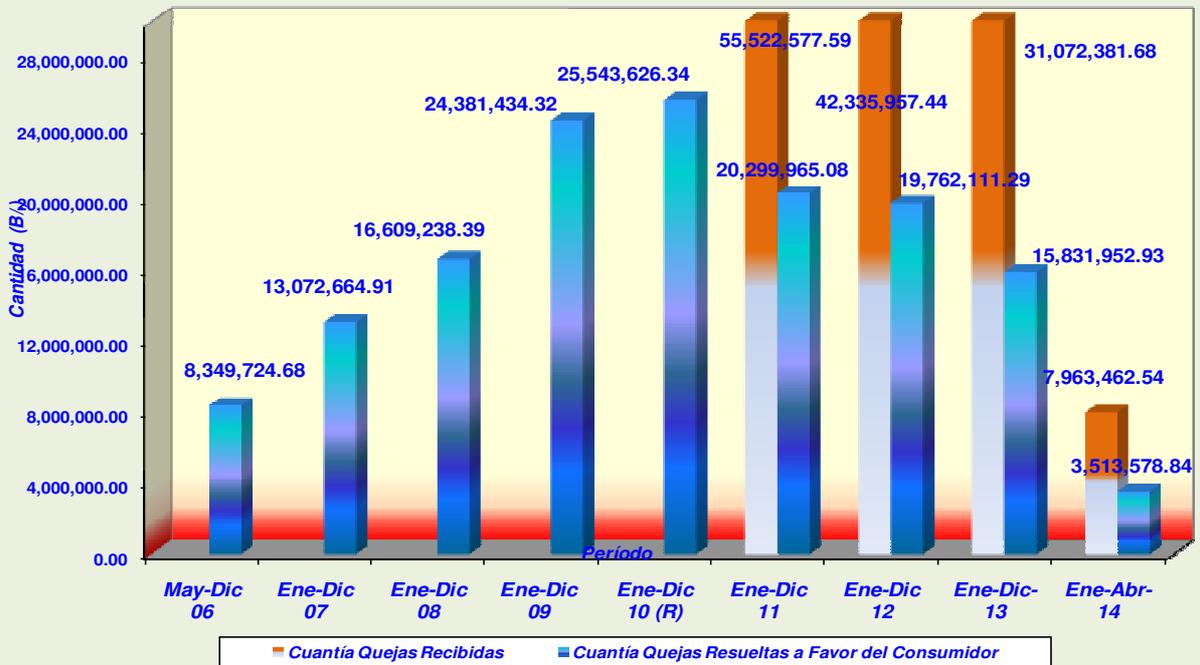
NOTA: Cuadro elaborado el 08-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 mayo 2014.

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 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13 (R)	2,958	28,736,208.12
Ene-Abr-14	806	7,270,569.70

(R) 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 2014

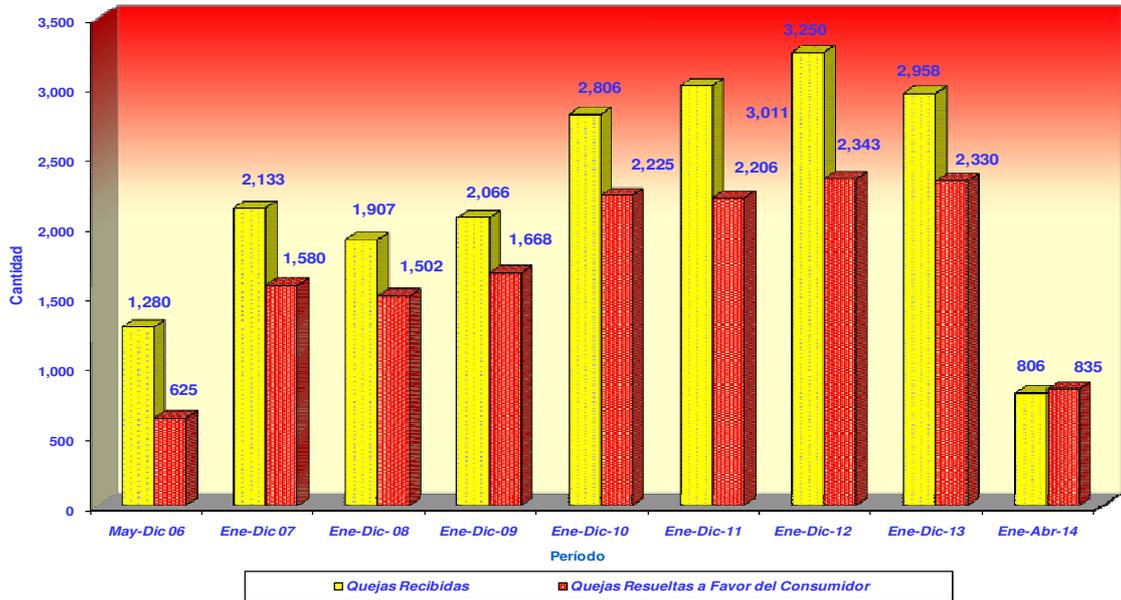
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Abr-14	835	3,396,869.82

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	15,314	139,541,593.97
--	---------------	-----------------------

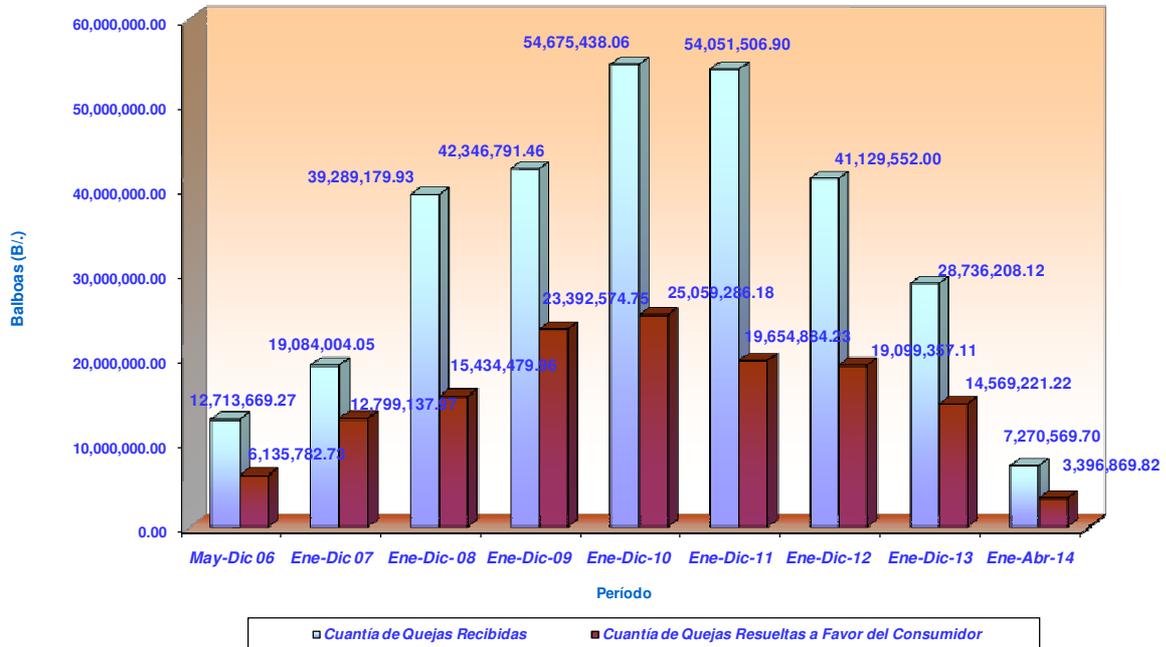
NOTA: Cuadro elaborado el 06-05-14. Estos datos seactualizan después del 31 de mayo 2014.

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



Cuántia 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 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	806	806		
REGIONAL	Expedientes	248	248
TOTAL NACIONAL		1,054	1,054	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	66				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	264				

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 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	195	195
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	611	611
INVESTIGACIÓN	Expedientes	2,061	1,886	83	92
TOTAL		2,867	2,692	83	92
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	11				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	61				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	245				

***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	8%	...	4.03%	4.46%

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 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10(R)	889	3,611,204.46
Ene-Dic 11	1,124	1,551,304.67
Ene-Dic 12	1,335	1,380,572.42
Ene-Dic 13	1,072	2,353,724.65
Ene-Abr 14	248	692,892.84

(R): Datos revisados

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10(R)	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	680	1,262,731.71
Ene-Abr 14	187	116,709.02

(R): Datos revisados

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	104
Agencia de autos	57
Venta de Autos Usados	18
Hoteles o Planes Vacacionales	10
Agencias de Viajes	4
Mueblerías	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Decoración	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos de Inglés	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Taller de Reparación de Autos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	214

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	73	34.1	19,196.92	1,401,375.31
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	15.0	58,651.83	1,876,858.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	12.1	51,508.23	1,339,214.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	11.7	5,896.73	147,418.27
CLÁUSULA ABUSIVA	15	7.0	19,606.89	294,103.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.7	45,613.18	456,131.80
VICIO OCULTO	9	4.2	175,776.39	1,581,987.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3.3	6,979.09	48,853.60
COBRO INDEBIDO	5	2.3	4,929.99	24,649.96
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	32,027.50	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.9	27,797.43	55,594.85
ABONO RETENIDO	2	0.9	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.9	47,172.63	94,345.25
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	0.5	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.5	44,898.00	44,898.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	0.5	35,000.00	35,000.00
TOTALES	214	100.0	35,502.91	7,597,622.67

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
NACIONAL**

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	30	33.0	34,775.12	1,043,253.50
DESISTIMIENTO	12	13.2	14,898.75	178,785.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	9.9	27,862.20	250,759.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	8.8	11,177.94	89,423.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.7	32,260.88	225,826.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	6.6	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	5.5	37,878.49	189,392.47
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	4.4	57,652.50	230,610.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	3.3	28,411.58	85,234.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	3.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.1	29,995.00	29,995.00
TOTALES	91	100.0	33,979.60	3,092,143.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	24	1,234,314.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	1,830,239.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	118,684.29
CLÁUSULA ABUSIVA	12	288,104.42
VICIO OCULTO	7	1,519,744.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	339,014.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	375,323.20
COBRO INDEBIDO	3	15,191.76
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	35,000.00
TOTAL	104	6,029,338.16

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	27	1,273,470.40
DESISTIMIENTO	15	1,035,276.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	213,615.00
TOTAL	44	2,522,361.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	13
EL POBLADO PANAMA, S.A.	6
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
Inmobiliaria M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	104

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	113,010.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	18	126,235.00

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	10	73,212.07
ACUERDOS	3	36,490.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	14	113,702.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
SANDI AUTOS	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	18

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	928,537.38
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	14,500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VICIO OCULTO	1	30,995.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	57	1,189,819.83

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	160,614.64
ACUERDOS	7	188,059.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	12,995.00
TOTAL	18	361,669.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	12
SILABA MOTOR, S.A.	9
RICARDO PEREZ	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	4
GRUPO SILABA	4
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUN	1
LUMOVIL, S.A.	1
TOTAL	57

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,387.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	3	12,299.65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1,898.00
TOTAL	2	6,285.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
TOTAL	2	33,870.02

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	195
Celulares	136
Almacén por Departamentos	70
Mueblería/Equipo Electrónico	61
Inmobiliarias	45
TV por Cable	41
Telefonía	35
Repuestos y Reparaciones (No autos)	28
Internet	18
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblerías	16
Almacén de Ropa y Calzados	15
Otros	13
Agencias de Viajes	12
Agencia de autos	9
Joyería/Relojerías	9
Repuestos para autos	9
Talleres de Reparación de Autos	9
Clínicas	7
Computadoras	7
Materiales de Construcción	5
Ópticas	5
Agencia de Motos	5
Alarmas	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Líneas Aéreas	4
Decoración	4
Venta de Colchones	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Venta de Autos Usados	3
Videojuegos	3
Funerarias	3
Eventos Artísticos	3
Escuelas/Colegio	3
Remodelación	3
Alquiler de Autos	2
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Supermercados	2
Farmacias	2
Librerías	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Courrier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
Total	840

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	474	56.4	410.80	194,720.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	73	8.7	627.97	45,841.86
MERCANCÍA DEFECTUOSA	71	8.5	294.01	20,875.06
RESOLUCIÓN / CONTRATO	60	7.1	106.79	6,407.51
FALTA DE INFORMACIÓN	44	5.2	521.30	22,937.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	4.3	632.50	22,770.01
COBRO INDEBIDO	16	1.9	471.07	7,537.12
CUSTODIA DE BIEN	15	1.8	609.36	9,140.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	1.3	690.79	7,598.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	9	1.1	381.67	3,435.02
VENTA ENGAÑOSA	9	1.1	606.16	5,455.47
DAÑO Y PERJUICIO	8	1.0	689.01	5,512.08
VICIO OCULTO	7	0.8	1,634.60	11,442.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.5	245.95	983.78
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	26.99	26.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	840	100.0	435.52	365,839.87

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	293	31.5	412.98	121,001.99
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	118	12.7	471.49	55,635.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	94	10.1	346.04	32,527.89
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	82	8.8	367.08	30,100.62
ABANDONO	67	7.2	433.23	29,026.42
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	48	5.2	760.41	36,499.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	3.9	468.76	16,875.39
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	33	3.5	656.53	21,665.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	31	3.3	507.27	15,725.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	3.1	655.12	18,998.61
ACUERDO/REEMPLAZO	23	2.5	238.47	5,484.88
RESOLUCIÓN/REPARAR	22	2.4	616.80	13,569.51
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	22	2.4	353.76	7,782.63
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.7	608.61	9,737.75
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	0.9	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	5	0.5	656.00	3,280.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.2	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.1	29.59	29.59
TOTALES	931	100.0	452.67	421,435.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	7,075.90
FALTA DE INFORMACIÓN	9	7,459.00
COBRO INDEBIDO	8	6,124.63
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,184.31
VICIO OCULTO	4	6,815.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,668.65
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
TOTAL	45	49,397.78

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	16	16,241.22
ACUERDO	6	6,425.25
RESOLUCIONES	4	6,370.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	28	31,225.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	5
ARAZI INVESTORS INC.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BOQUETE HIGH LANDS S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PRO39RA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	45

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	143	68,588.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	38	12,994.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,605.50
FALTA DE INFORMACIÓN	4	890.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
CUSTODIA DE BIEN	1	1,338.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	195	88,400.07

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	172	83,023.70
ACUERDOS	55	22,699.22
RESOLUCIÓN	31	21,283.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	2,220.05
TOTAL	263	129,226.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	35
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	26
MULTIMAX	23
UNICA	9
MULTITEK PACIFICO, S.A.	8
DOIT CENTER	7
HOMETEK	6
E - VISION	5
CASA GALA	4
PREMIER	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
RODELAG	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
SONYTEC	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CASA CONFORT, S.A.	2
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Casa Confort, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CONFORT	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
MUNDO CELULAR,S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	195

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	106	22,493.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
CUSTODIA DE BIEN	4	1,302.69
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,618.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	136	30,150.25

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	77	15,300.65
ACUERDOS	30	6,362.15
RESOLUCIONES	9	2,298.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	74.88
TOTAL	117	24,036.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL
Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	6
XPRESS CELL	5
DIGICEL	4
DOMINO CELL	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
MOVISTAR	4
STAR MOBILE	4
CELL NUMBER ONE E INTERNET	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
CELL PHONE	2
CELL SHOP	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GSM MOVIL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
Multi Shop	2
MULTI STORE	2
SMART CENTER	2
TECNI-CELL, S.A.	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
Y D MOVIL	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
ALDY SHOP	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
Celulares Jinxu Shop	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electrónica Tecnimax	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
JUCA PANAMÁ MOVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
Mega - Movil y Joyeros	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO FASHION	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART MOBILES HD	1
SMART PHONE	1
SONICEL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	136

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	7,239.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
TOTAL	16	9,719.63

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	5,641.82
ACUERDOS	3	2,350.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	363.80
TOTAL	14	8,355.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VERDADERAS POLLERAS	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	16

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	1,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	3	2,804.92

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	4,080.00
ACUERDO	2	3,705.06
TOTAL	6	7,785.06

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,621.03
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
TOTAL	9	5,894.62

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
TOTAL	5	2,861.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	41	51.3	16,888.0	692,409.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	12.5	62,182.0	621,820.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	7.5	61,746.5	370,479.00
VICIOS OCULTOS	6	7.5	124,359.6	746,157.77
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.0	7,707.3	30,829.16
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.8	54,475.3	163,425.80
COBRO INDEBIDO	3	3.8	6,870.3	20,610.91
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	2.5	5,584.0	11,167.96
VENTA ENGAÑOSA	2	2.5	3,675.0	7,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.3	3,137.0	3,137.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.3	0.0	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.3	4,478.8	4,478.78
TOTALES	80	100.0	33,398.3	2,671,865.56

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	30	33.0	34,775.12	1,043,253.50
DESISTIMIENTO	12	13.2	14,898.75	178,785.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	9.9	27,862.20	250,759.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	8.8	11,177.94	89,423.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.7	32,260.88	225,826.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	6.6	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	5.5	37,878.49	189,392.47
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	4.4	57,652.50	230,610.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	3.3	28,411.58	85,234.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	3.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.1	29,995.00	29,995.00
TOTALES	91	100.0	33,979.60	3,092,143.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	295,583.27
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	27,574.15
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	176,700.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	27	973,527.72

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

Período: Enero - Abril 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	14	829,415.09
AGENCIA DE AUTOS	6	69,718.35
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
TOTAL	27	973,527.72

FUENTE: ACODECO

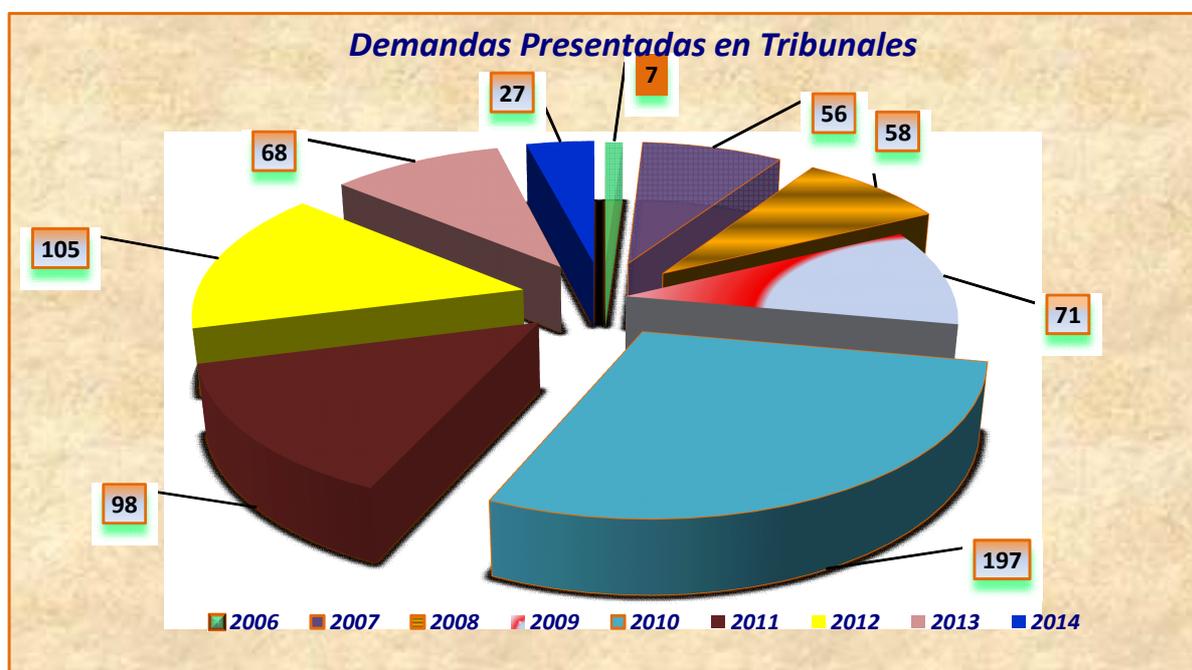
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-abr)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.2	1,162,188.01
2008	58	8.4	1,165,958.76
2009	71	10.3	3,177,387.81
2010	197	28.7	11,574,589.66
2011	98	14.3	4,265,056.02
2012	105	15.3	4,552,121.01
2013	68	9.9	3,037,107.83
2014	27	3.9	973,527.72
TOTAL	687	100.0	29,907,936.82

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 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,886	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,361	245,808.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	39	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

NOTA: Cuadro elaborado el 12/05/14.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Abril 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	83	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	56	19,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	65	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	11	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	11	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	24	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	92	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	48	21,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	62	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	10	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	24	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	21	-

NOTA: Cuadro elaborado el 12/05/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO XTRA	15	1.1	4,050.00	1.6
SUPERMERCADO REY	11	0.8	3,900.00	1.6
SUPERMERCADO 99	5	0.4	950.00	0.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3	0.2	675.00	0.3
FARMACIA ELISYN	3	0.2	500.00	0.2
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	3	0.2	990.00	0.4
FARMACIAS ARROCHA	3	0.2	1,000.00	0.4
MR PRECIO	2	0.1	600.00	0.2
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	2	0.1	600.00	0.2
TODO A DÓLAR	2	0.1	225.00	0.1
OTROS	1,312	96.4	232,318.00	94.5
TOTAL	1,361	100.0	245,808.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN						0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1					0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO						0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	7	849.82			7	849.82
PUBLICIDAD CONFUSA						0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE						0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	16				16	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ						0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO						0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	16				16	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE						0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1					0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	3				3	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	9				9	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD						0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ						0.00
PUBLICIDAD CONFUSA						0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	10				10	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE						0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	69		1		70	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2				2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	6				6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	32				32	0.00
TOTALES	206	849.82	1	0.00	205	849.82
VERIFICACIÓN	45	0	0.0	0.00	45	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	12				12	0.00
HONRÓ	1	15.99			1	15.99
SUSPENDIÓ	55				55	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	2				2	0.00
PROCEDE-HONRÓ					0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ					0	0.00
DESISTIÓ					0	0.00
TOTALES	70	15.99	0	0.00	70	15.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-05-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	13	0	13
PRENSA	36	0	36
RADIO	39	0	39
INTERNET	8	0	8
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	143	0	143
MEDIOS IMPRESOS	10	0	10
TOTALES	251	0	251

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Abril 2014

Agentes Económicos	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	No. De Casos	No. De Casos	No. De Casos
SUPER 99	19	0	19
SUPERMERCADO EL REY	8	0	8
PAYLESS	7	0	7
CLARO PANAMA	5	0	5
BELLINI	4	0	4
BLOCKBUSTER	3	0	3
CABLE & WIRELESS	3	0	3
DOIT CENTER	3	0	3
EL MACHETAZO	3	0	3
RIBA SMITH	3	0	3
SPORTLINE AMERICA	3	0	3
SUPER XTRA	3	0	3
Total	58	0	58

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL*Años: 2006 - 2014*

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	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-abr)	2,816	1,406	4,222
TOTAL	88,485	54,445	142,930

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA*Años: 2006 - 2014*

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	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-abr)	953	245	1,198
TOTAL	40,314	22,120	62,434

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

AÑO: Enero - Abril 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,133	1,737	2,884	5,152	0	4,235	1,434	9,762	3,832	8,823	1,586	40,578	
Productos vencidos (PV)	productos	7,523	2,425	1,069	3,398	303	5,334	2,908	2,346	6,691	6,108	1,455	39,560	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	167	180	119	0	94	296	1,475	2,010	3,701	29	8,117	
Productos deteriorados	productos	224	93	31	77	20	203	55	76	126	1,207	3	2,115	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	46	
Producto doble precio	productos	0	19	0	0	0	0	0	4	0	0	0	23	
Fecha no clara	productos	0	53	0	5	1	13	0	21	52	180	0	325	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	11	0	20	0	0	41	34	7	3	2	118	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Falta a la ley 6ta sin letero	establecimiento	2	8	0	26	0	1	11	8	3	0	2	61	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	0	0	1	3	27	0	0	2	35	
Falta a la ley 6ta letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		8,930	4,532	4,165	8,799	324	9,881	4,748	13,756	12,747	20,022	3,082	90,986	

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886	1,228	875	458								3,447

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 EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	84	91	102	223	70	114	163	392	8	1	130	358	211	181	198	592	161	94	137	62	42	23	1,306	2,131	3,437
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	23	41	23	2	12	26	124	0	0	2	29	14	48	36	155	4	79	0	2	4	3	135	498	633

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Abril 2014

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía												
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1 202	5,432	1,575	1,553									9,762
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462	154									2,346
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65									1,475
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2									76
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1									1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2									4
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0									21
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0									21
Venta atada	productos	0	0	0	0									0
Incumplimiento de precios topes-qas	productos	0	0	0	0									0
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2									34
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0									0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0									0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3									8
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11									27
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0									1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1									1
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0									0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0									0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0									0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0									0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0									0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0									0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	2,346	1,794	0	13,777							

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Estabec.
Establecimientos Verificados	establecimientos	83	303	224	121									731

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 EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas	TOTAL	
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía		sin anomalía										
Actas Levantadas de Ley 45	actas	22	65	87	260	52	199	37	68					198	592	790
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	26	8	54	8	48	14	27					36	155	191

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	142	10.1	17,119	33.4
SUPERMERCADO REY	375	26.7	6,532	12.7
SUPERMERCADO XTRA	347	24.7	9,663	18.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	319	22.7	1,829	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	218	15.5	10,643	20.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.3	1,062	2.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.6
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	1,405	100.0	51,259	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	839	14.6	103,913	13.8
SUPERMERCADO REY	70	1.2	27,719	51.8
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	610	10.6	16,374	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	200	3.5	18,144	9.1
SUPERMERCADO XTRA	3,490	60.9	27,318	13.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	5.1	1,742	0.9
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	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	232	4.0	232	0.1
TOTAL	5,733	100.0	200,414	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3	23.1	11,096	34.7
SUPERMERCADO REY	1	7.7	6,066	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	69.2	1,115	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,738	17.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	13	100.0	31,976	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En el mes de marzo, abril; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

Periodo: Enero - Abril 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	6	36	31	26	1	196	102	30	84	10	44	566
Almacenes	8	12	4	78	0	28	24	145	16	0	5	320
Animales	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	5
Auto Repuestos	0	0	1	0	0	12	3	2	0	0	0	18
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	0	9	0	47	0	3	0	0	0	67
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	0	0	0	1	44
Celulares	0	3	0	0	0	12	0	15	0	0	0	30
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	1	1	0	0	0	0	2	13	0	0	1	18
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	0	10
Distribuidora e Importadoras	1	1	1	0	3	0	0	18	2	1	1	28
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electronicas	1	0	2	0	0	3	0	4	1	0	0	11
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	3	0	0	3	0	0	1	2	0	1	0	10
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	4	6	0	19	0	4	14	6	0	1	0	54
Ferreterías	3	16	6	0	0	4	3	0	0	0	1	33
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Hoteles y Pensiones	9	3	0	88	0	2	27	11	6	0	0	146
Internet	1	2	0	1	0	0	7	5	1	0	1	18
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	1	0	17	1	0	0	19
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	1	4	8	2	0	0	3	28	2	1	2	51
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	68	71	48	54	1	117	75	68	95	21	101	719
Mueblerías	2	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	9
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Otros	4	21	0	2	0	0	8	11	0	6	0	52
Panaderías/Refresquerías	1	9	1	5	0	10	14	24	4	2	2	72
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Pintura	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	16	39	25	218	0	23	123	194	108	11	8	765
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
Salón de Belleza	0	2	1	1	0	0	3	18	0	0	0	25
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	13	17	3	47	2	11	20	59	2	16	26	216
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	0	0	0	0	4	4	0	0	15
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	8	21	0	0	0	0	29
Videos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Zapatería	0	2	0	13	0	4	0	6	0	0	0	25
TOTAL DE VISITAS	150	308	134	568	7	493	454	731	338	70	194	3,447

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Abril 2014

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	49	3	84	6	132	10	157	9																		442	28	470		
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		1																				6	7	13	
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5																				14	18	32	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3																			4	11	15		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas					18	4																				26	4	30		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8,394	460	30			719	167																		9,143	783	9,926		
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2			3																			2	6	8		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																					38	0	38		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																										0	0	0		
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					19	9	57																			47	76	123		
Bloques	establecimiento	1				12	21	11	25																		66	46	112		
Estaciones de combustión (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de presto, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1				2	2																		5	3	8		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1																		29	1	30		
- A favor del consumidor	surtidor							0																			0	0	0		
- En contra del consumidor	surtidor							1																			0	1	1		
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				8																			18	0	18		
Verificación de agroquímicos	establecimiento																										0	0	0		
Verificación de escalier	establecimiento	8	6	4	8	8	9	5	8																		43	31	74		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8																			74		74		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20																			103		103		
Verificación de grasas	freidora o palla			488	45	103	15	22																			613	60	673		
Información comercial	marca					9																					0	9	9		
TOTAL DE ACTIVIDADES		93	168	5,972	531	341	76	940	272	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10,346	1,047	11,393

(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 flicuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102	237									673

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 EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL	
		cumple	no cumple																										
		47	14	236	64	192	45	176	104																		710	247	957

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-abr

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-					
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	439	28	947	305	1,252
- A favor del consumidor	balanza	-			51		7	0	58	58
- En contra del consumidor	balanza	-			58		18	0	76	76
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		11	0	74	74
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	11,944	1,166	69,105	27,247	96,352
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	2	6	58	468	526
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	33	123	125	693	818
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	13	12	80	104	184
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	38	6	502	49	551
- A favor del consumidor	surtidor	-			3	0	2	0	5	5
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		1	0	4	4
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		26	2	138	2	140
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1			0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	30	58	128	605	733
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		128		671		671
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		158		696		696
Verificación de grasas	fritadora o paila	-	34	2		613	60	615	94	709
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	14	30	396	426

(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.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraquas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	10	21	1	21	2	21	23	78	24	13	42	256
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	329	1,357	1,357	1,952	62	2,774	431	158	116	151	272	8,959
Capacitaciones	0	37	16	28	3	22	34	17	17	13	17	204
Personas Capacitadas*	0	794	546	975	105	544	598	1,207	434	351	438	5,992
Programas	0	26	0	29	0	0	0	0	26	24	0	251
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	0	29	0	0	0	146	26	24	0	251
Consultas Educativas *	70	99	37	146	0	166	0	90	186	74	317	1,185
<i>Personal</i>	68	79	37	140	0	88	0	90	144	56	247	949
<i>Telefonía</i>	2	20	0	6	0	78	0	0	42	18	70	236
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	70	99	13	146	0	85	0	91	241	75	317	1,137
<i>Ley 6ta</i>	12	26	5	46	0	28	0	74	72	28	20	311
<i>Ley 45</i>	57	46	8	79	0	6	0	17	115	44	218	590
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	27	0	12	0	51	0	0	5	3	79	178
Distribución de Material Educativo	3,141	11,418	2,740	7,353	732	3,949	2,252	42	16,299	10,606	16,229	74,761
Participación en Medios de Comunicación	18	66	33	123	1	27	45	121	33	14	3	484
<i>Televisivo</i>	3	19	2	26	0	5	5	62	2	3	3	130
<i>Radiales</i>	13	27	31	62	0	19	38	59	30	10	0	289
<i>Prensa Escrita</i>	2	18	0	35	1	3	1	0	1	1	0	62
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,652	0	0	0	1,652
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	448	0	0	0	448
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	45	0	0	0	45
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	354	0	0	0	354
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	256	0	0	0	256
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	28
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	171	0	0	0	171
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	244	0	0	0	244
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	175	0	0	0	175
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	399	2,276	1,940	3,102	167	3,484	1,029	1,601	762	600	1,027	16,387

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - Abril 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	10	21	1	21	2	21	23	24	13	42	178
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	329	1,357	30	1,952	62	2,774	431	116	151	272	7,474
Capacitaciones	0	37	16	28	3	22	34	17	13	17	187
Personas Capacitadas*	0	794	546	975	105	544	598	434	351	438	4,785
Programas	0	26	0	29	0	0	0	26	24	0	105
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	0	29	0	0	0	26	24	0	105
Consultas Educativas *	70	99	37	146	0	166	0	186	74	317	1,095
<i>Personal</i>	68	79	37	140	0	88	0	144	56	247	859
<i>Telefonía</i>	2	20	0	6	0	78	0	42	18	70	236
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	70	99	13	146	0	85	0	241	75	317	1,046
<i>Ley 6ta</i>	12	26	5	46	0	28	0	72	28	20	237
<i>Ley 45</i>	57	46	8	79	0	6	0	115	44	218	573
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	27	0	12	0	51	0	5	3	79	178
Distribución de Material Educativo Participación en Medios de Comunicación	3,141	11,418	2,740	7,353	732	3,949	2,252	16,299	10,606	16,229	74,719
<i>Televisivo</i>	18	66	33	123	1	27	45	33	14	3	363
<i>Radiales</i>	3	19	2	26	0	5	5	2	3	3	68
<i>Prensa Escrita</i>	13	27	31	62	0	19	38	30	10	0	230
<i>Otros</i>	2	18	0	35	1	3	1	1	1	0	62
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	399	2,276	613	3,102	167	3,484	1,029	762	600	1,027	13,459

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4									85
Denuncias	0	0	0	0									0
Consultas	26	45	40	60									171
Total	50	68	74	64	0	0	0	0	0	0	0	0	256

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0									64
Denuncias	0	1	0	0									1
Consultas	43	43	39	0									125
Total	70	58	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16									90
Denuncias	0	2	0	2									4
Consultas	93	84	71	106									354
Total	124	116	84	124	0	0	0	0	0	0	0	0	448

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

FUENTE: ACODECO