



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2011 (Agosto)



Septiembre, 2011

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Agosto 2011

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	920	2,301	3,221
ASISTENCIAS	9,308	18,504	27,812
QUEJAS	651	2,002	2,653
TOTALES	10,879	22,807	33,686

Fuente: ACODECO



NACIONAL

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	3,692	54,905,677.94
Ene-Ago 11	2,653	34,619,060.78

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

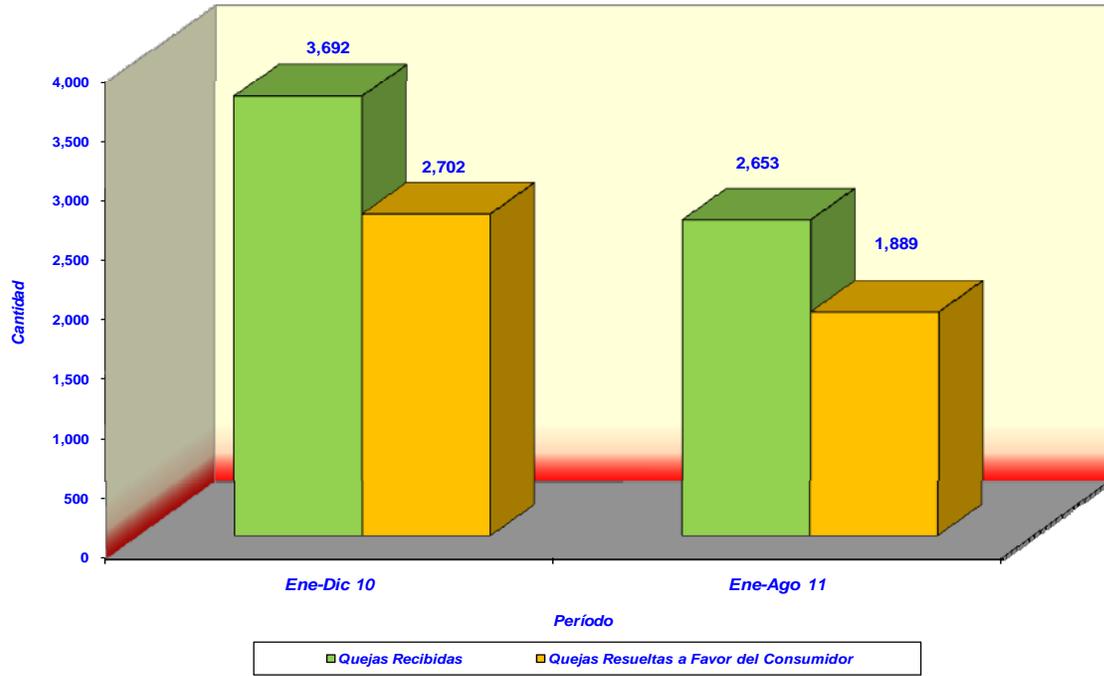
Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10*	2,702	27,359,049.97
Ene-Ago11*	1,889	15,535,981.47

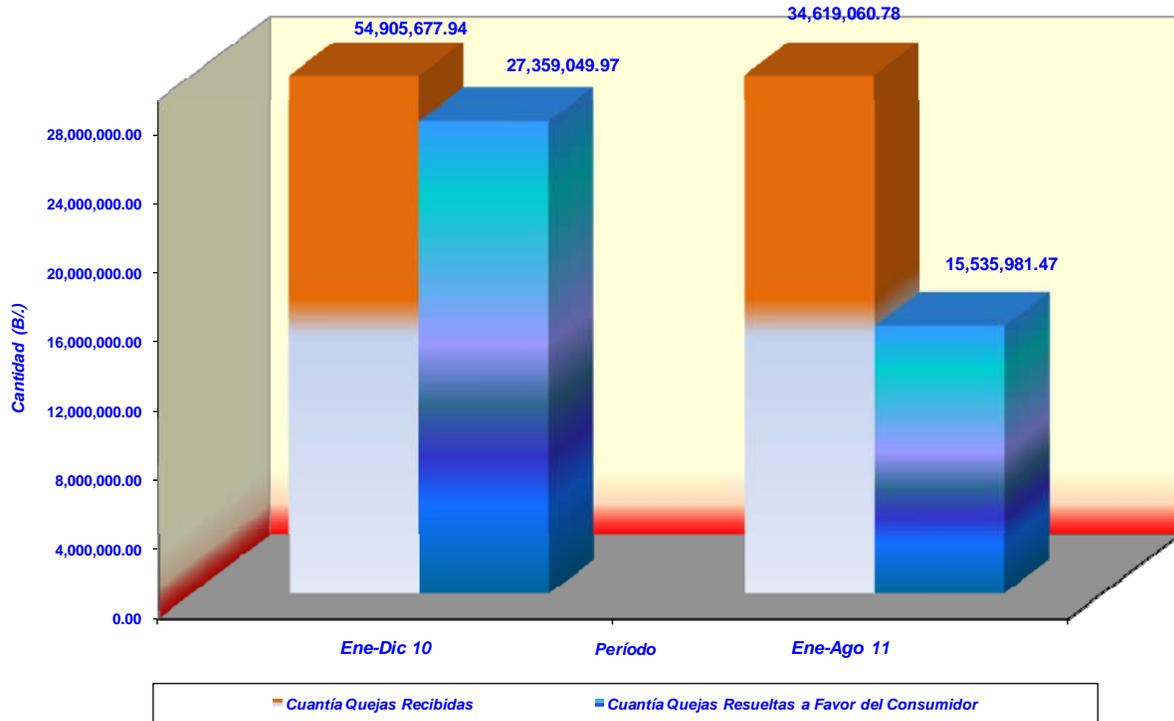
* Datos revisados

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



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



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

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,242	12,603,919.14
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,226,229.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10*	2,804	55,742,272.36
Ene-Ago-11	2,002	33,294,615.90

** Datos revisados.*

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09*	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10	2,249	26,873,001.67
Ene-Ago-11	1,602	14,964,780.65

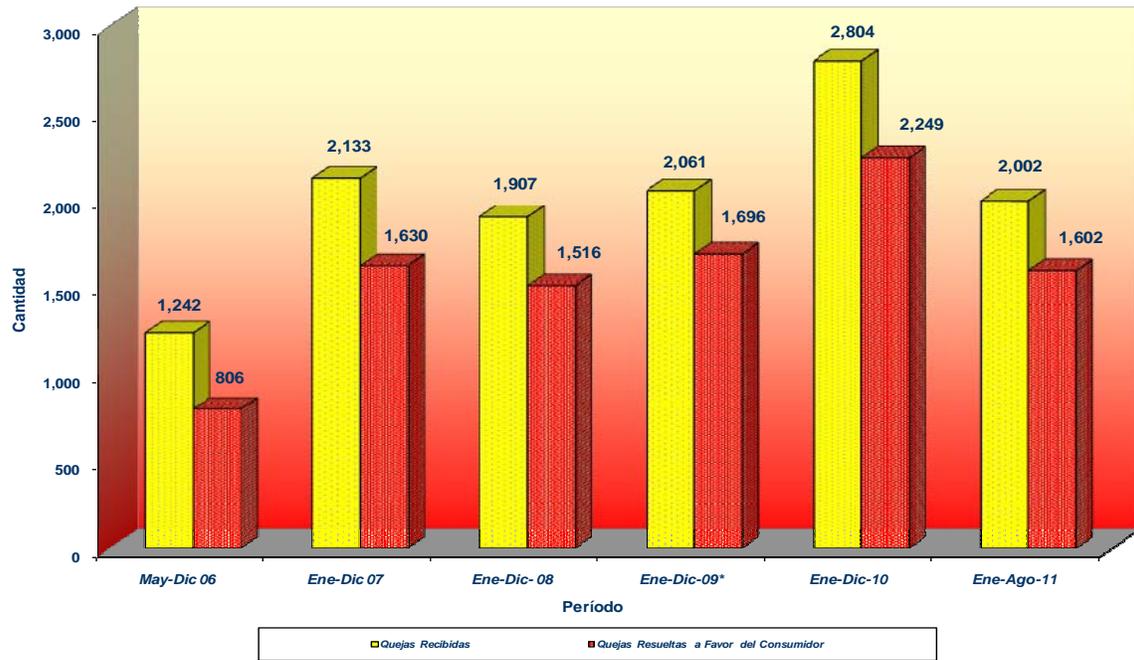
** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011	9,499	100,873,983.33
--	--------------	-----------------------

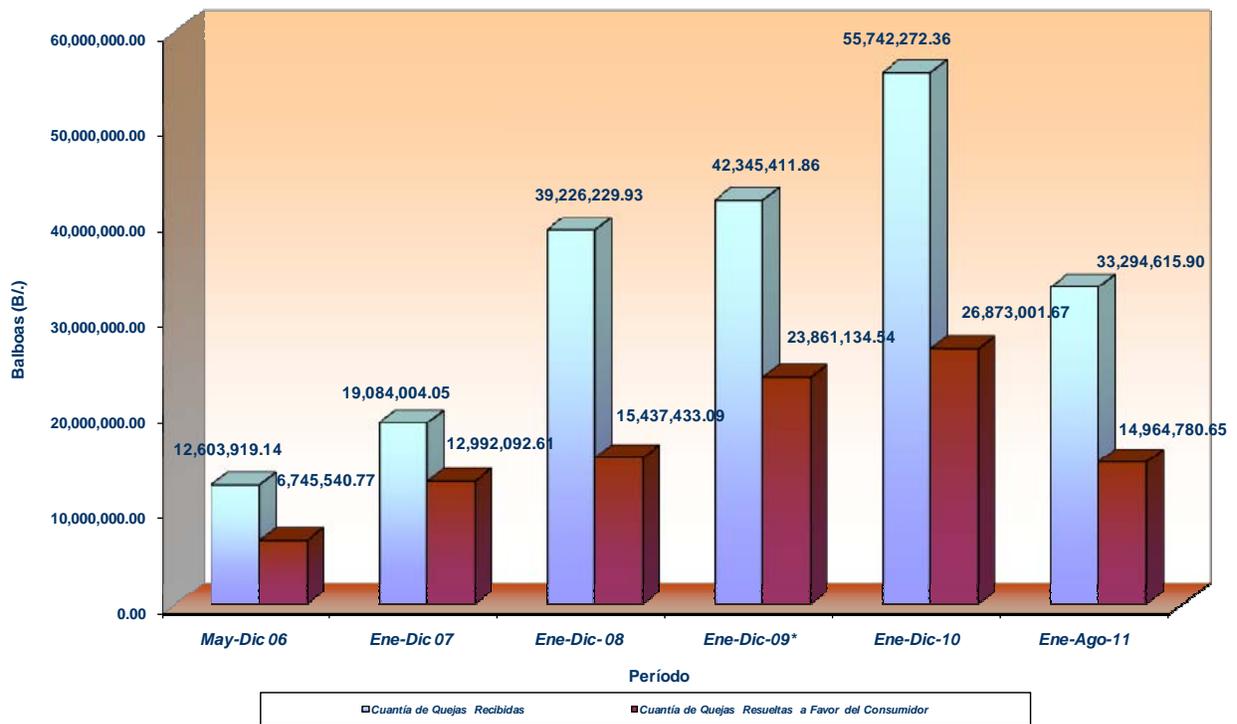
NOTA: Cuadro elaborado el 06-09-11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Agosto 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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

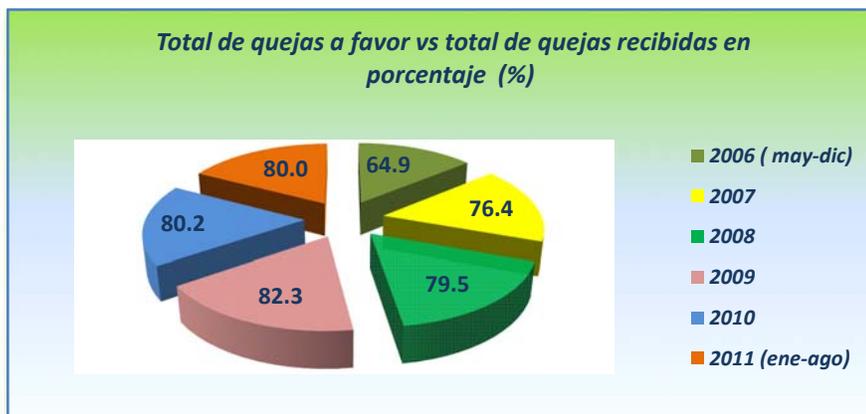


PORCENTAJE DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR Y CUANTÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

Años: 2006-2011

Años	Total de quejas a favor vs total de quejas recibidas en porcentaje (%)	Total de cuantía de quejas resueltas a favor vs total de cuantía de quejas recibidas en porcentaje (%)
2006 (may-dic)	64.9	53.5
2007	76.4	68.1
2008	79.5	39.4
2009	82.3	56.3
2010	80.2	48.2
2011 (ene-ago)	80.0	44.9

FUENTE: ACODECO



REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Ago11	651	1,324,444.88

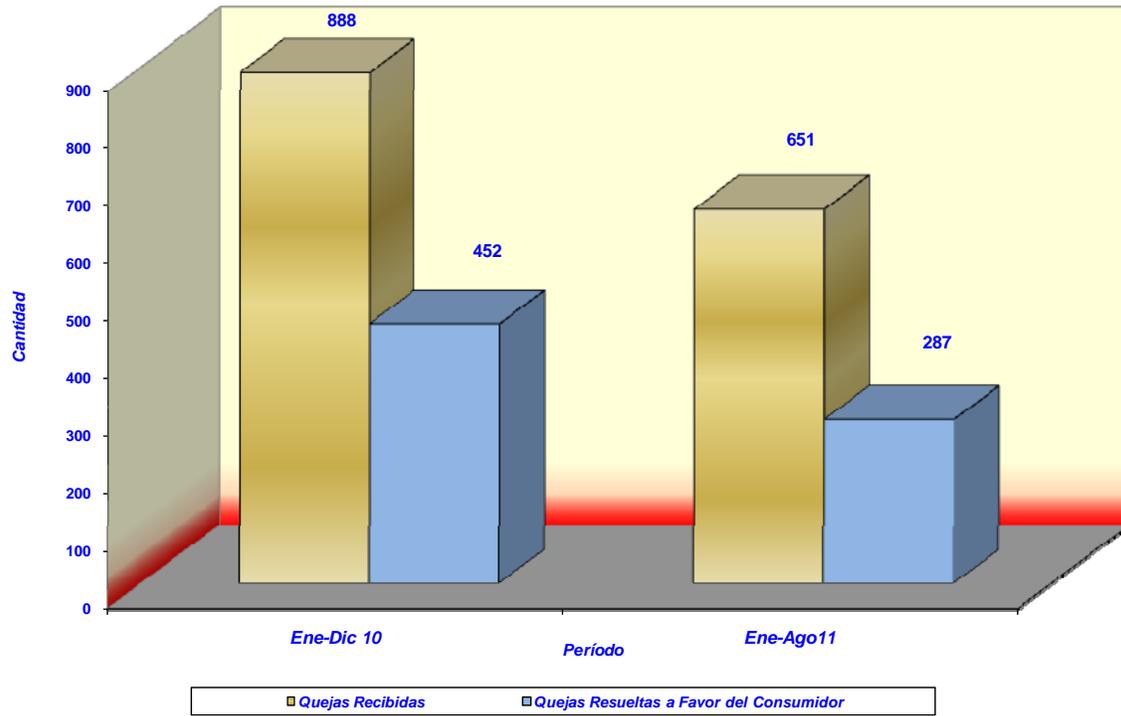
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

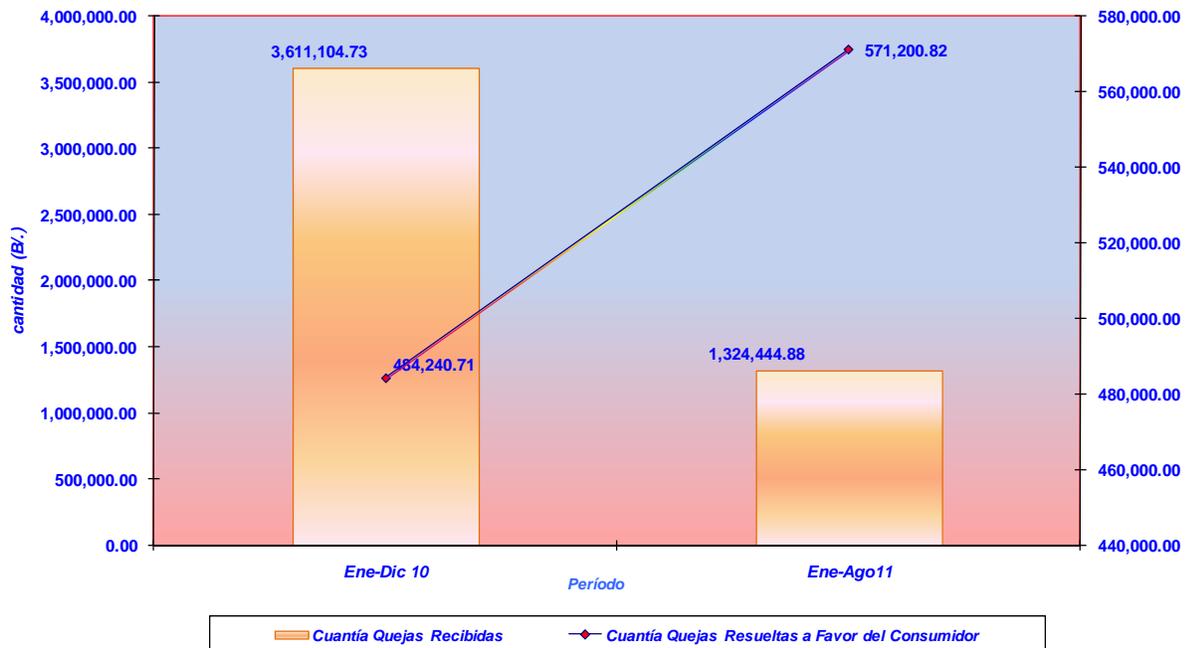
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Ago 11	287	571,200.82

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



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

Período: Enero - Agosto 2011

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	609	609
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,393	1,393
INVESTIGACIÓN	Expedientes	331	...	62	269
TOTAL		2,333	2,002	62	269
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	73				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	292				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	18.73%	81.27%

FUENTE: *ACODECO*

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Agosto 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	277
Venta de Autos Usados	110
Agencia de autos	84
Constructoras	48
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Mueblerías	10
Servicios Profesionales	7
Universidad	6
Taller de Reparación de Autos	5
Cursos Varios	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Fábricas de Muebles	4
Otros	4
Mueblería/Equipo Electrónico	3
Bienes y Raices	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Decoración	2
Almacén por Departamentos	1
Clínicas	1
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Centros de Estéticas	1
Estacionamientos	1
Agencia de Motos	1
Total	609

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	165	27.1	28,402.27	4,686,373.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	145	23.8	81,989.72	11,888,509.26
VICIOS OCULTOS	90	14.8	77,468.19	6,972,137.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	59	9.7	86,590.65	5,108,848.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	53	8.7	35,821.10	1,898,518.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	25	4.1	10,150.19	253,754.80
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	2.3	37,261.93	521,667.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	2.1	5,052.53	65,682.88
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	10	1.6	687.61	6,188.46
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1.6	65,788.60	657,886.00
VENTA ENGAÑOSA	8	1.3	7,978.54	63,828.35
COBRO INDEBIDO	5	0.8	70,663.66	353,318.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.5	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	0.5	4,252.54	12,757.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	8,727.65	8,727.65
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	53,000.00	53,000.00
TOTALES	609	100.0	53,720.10	32,661,817.86

**** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.**

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero- Agosto 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	133	55.4	40,246.41	5,312,526.56
ABANDONO	46	19.2	67,084.11	3,018,785.14
DESISTIMIENTO	21	8.8	42,472.38	891,920.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	7.1	52,032.65	884,554.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	3.3	33,945.72	271,565.73
ACUERDO/REPARACIÓN	6	2.5	34,541.34	207,248.03
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	2.1	63,831.60	319,158.00
ACLARACIÓN	4	1.7	6,341.99	25,367.95
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	240	100.0	45,929.10	10,931,126.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta 30 de Agosto 2011.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	95	10,161,335.04
VICIOS OCULTOS	64	5,994,839.57
ACLARACIÓN DE CONTRATO	42	4,131,680.74
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	27	1,557,372.64
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	25	2,530,003.80
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,147.50
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	53,000.00
TOTAL	277	25,956,335.35

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	56	4,841,211.43
ABANDONO	22	2,709,791.67
DESISTIMIENTO	7	730,944.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	257,125.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	92	8,562,855.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-11.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	11
RIETI, S.A.	10
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	8
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	5
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	5
SUCASA	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
URBANIZADORA MONTERREGIO	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPANA, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA TU CASA	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SIVIS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO	1
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
AROGROUP, CORP.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BAY ONE BEVELOPMENT, S.A. (PROCASA)	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASA GRANDE INMOBILIARIA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESAROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DESARROLLOS NACIONALES, S.A	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
EPTA, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
FINANCENTRO, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO CITY LANG PROMOCIONES, S.A.	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
GRUPO LETSA	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
INMOBILIARIA BH M-34, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	1
INMOBILIARIA HERZA, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS PORTOBELLO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
Inversiones Panamá Mountain View S.A	1
INVERSIONES VENTAVIV	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PINOTAGE CORP	1
PROINMOBILIARIA S.A	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CABOMARZO	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA DON LORENZO	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT S.A	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVIA	1
SIFON S.A	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
TOTAL	277

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	68	522,737.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	105,118.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	12	83,558.00
VICIOS OCULTOS	5	29,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,816.31
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	110	791,740.85

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	35	311,713.00
ABANDONO	10	55,816.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
TOTAL	49	395,104.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	24
GRUPO JARUM	8
V.I.P MOTOR, S.A.	5
AUTO SUBASTA	4
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR'S	3
MOTORES NATALY	3
SPEED CAR BLUE	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
Traffic Motor, S. A.	3
AUTO SMART, S.A.	2
FULL MOTORS & CARS	2
PATEL AUTO	2
T.D. MOTORS	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	1
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	1
AUTO TRADER PANAMA N°2	1
AUTOS PARA MI	1
AVIS RENT A CAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
BUSINES CAR CENTER	1
CHAMPION MOTORS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
EMPRESAS DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES	1
FULL MOTORS PANAMA & CARS	1
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
MILLENIUM CAR SALE S.A.(GRUPO JARUM)	1
MOTORES DASOO	1
NEXT CAR	1
OFFER CAR'S	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PANAMA CAR CENTER	1
Patel Autos	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
SILVER MOTOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
TRAFIC MOTORS, S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
TOTAL	110

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	58	1,136,774.77
VICIOS OCULTOS	12	235,736.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	29,955.00
VENTA ENGAÑOSA	3	43,295.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	72,449.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	26,638.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
TOTAL	84	1,573,382.37

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	29	644,283.74
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
ABANDONO	4	120,896.00
TOTAL	37	844,172.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	27
GRUPO SILABA, S.A.	12
PANAMOTOR	7
GRUPO Q PANAMA, S.A.	6
RICARDO PEREZ, S.A	5
SILABA MOTORS, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
EMPRESA MELO, S.A.	2
AUTOS SALCH	1
Bavarian Motor Panamá S.A	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
Gruoo Jarun /milenio car, salesS.A	1
GRUPO FASA	1
GRUPO JARUN,S .A	1
LUMOVIL S.A	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	1
Petro Auto	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
TOTAL	84

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	6	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	2,660.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,087.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
TOTAL	10	24,085.17

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	5	14,149.13
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ABANDONO	2	4,188.46
TOTAL	10	19,922.59

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Agosto 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	403
Celulares	205
Telefonía	102
TV por Cable	71
Mueblería/Equipo Electrónico	67
Inmobiliarias	66
Repuestos y Reparaciones (No autos)	44
Almacén por Departamentos	40
Talleres de Reparación de Autos	40
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Repuestos para autos	30
Mueblerías	23
Venta de Autos Usados	22
Agencia de autos	18
Computadoras	17
Joyería/Relojerías	16
Almacén de Ropa y Calzados	15
Internet	14
Escuelas/Colegio	14
Lavanderías o Lavamáticos	9
Supermercados	9
Transporte (Fletes o similares)	9
Universidades	9
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Eventos Artísticos	7
Servicio de Intermediación	7
Agencias de Viajes	6
Clínicas	6
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Courrier	4
Alarmas	3
Constructoras	3
Estaciones de Gasolinas	3
Lineas Aéreas	3
Farmacias	3
Funerarias	3
Servicios de Ambulancias	3
Centros de Estéticas	3
Ópticas	3
Animales	2
Videojuegos	2
Salon de Belleza	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Envío de Dinero	1
Herrerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Otros	1
Total	1,393

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	803	57.6	450.36	361,637.31
RESOLUCIÓN / CONTRATO	191	13.7	84.88	16,211.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	125	9.0	641.84	80,230.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	113	8.1	870.81	98,402.08
FALTA DE INFORMACIÓN	74	5.3	523.43	38,733.71
COBRO INDEBIDO	24	1.7	334.57	8,029.56
VENTA ENGAÑOSA	23	1.7	439.36	10,105.22
DAÑOS Y PERJUCIOS	22	1.6	618.52	13,607.34
CUSTODIA DE BIENES	11	0.8	411.53	4,526.86
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.5	187.72	1,314.05
TOTALES	1,393	100.0	454.27	632,798.04

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	346	26.4	452.20	156,459.63
ACUERDO	210	16.0	218.65	45,916.46
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	204	15.6	335.57	68,456.77
P/CONSTANT.DESIST	170	13.0	391.45	66,546.85
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	71	5.4	474.49	33,688.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	69	5.3	370.87	25,590.32
ACUERDO/REEMPLAZO	69	5.3	530.82	36,626.89
ABANDONADA	53	4.0	473.72	25,107.35
ACUERDO/REPARACIÓN	44	3.4	555.98	24,463.31
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	28	2.1	817.37	22,886.26
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	1.9	706.90	17,672.41
RESOLUCIÓN/REPARAR	15	1.1	500.40	7,505.97
DECLARA/RESUELTO	5	0.4	33.83	169.13
RESOLUCIÓN VARIOS	1	0.1	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	1,310	100.0	405.41	531,090.06

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta el 30 de Agosto 2011.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	35,974.36
FALTA DE INFORMACIÓN	16	12,490.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	10,670.81
COBRO INDEBIDO	3	3,045.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	66	65,270.81

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	19	11,214.39
DESISTIMIENTO	7	7,232.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	6,365.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ABANDONADA	3	3,326.00
P/CONSTANT.DESIST	3	3,370.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
TOTAL	46	42,505.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-11.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	7
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
MULTIPROYECTOS	2
SUCASA	2
7400, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
CASAS PACIFICAS	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A. (HAUS, S.A.)	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS (DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBI	1
PROCASA	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCAS	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO,S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	66

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	370	201,094.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	3,517.58
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,128.20
VENTA ENGAÑOSA	5	2,851.62
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
TOTAL	403	213,342.04

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	126	62,716.91
ACUERDO	109	64,293.61
P/CONSTANT.DESIST	65	34,782.39
RESOLUCIONES	33	20,532.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	12,298.61
ABANDONADA	16	5,391.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	4,893.05
TOTAL	391	204,909.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	62
AUDIOFOTO	44
ELEKTRA	31
RAENCO	30
CONFORT	19
HOMETEK	18
MULTIMAX	15
DO IT CENTER	14
TECH & HOUSE	13
CENTRO DE AGENCIAS	9
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	8
PHOTURA	6
CASA GALA	6
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	6
E-VISION,S.A.	5
PREMIER	5
TITANTRONICS	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
DIGITAL CITY	3
PANACINE	3
PHOTOVISION	3
RODELAG	3
TECHSAFE	3
UNICA	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ECONOTECH	1
EL GULA , S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON (EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SONAM'S	1
SOUND DESIGN PANAMÁ	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
TOTAL	403

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	183	28,765.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	817.96
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
FALTA DE INFORMACIÓN	4	449.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
TOTAL	205	32,001.11

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	63	8,397.70
ACUERDO	53	9,611.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	33	4,545.89
P/CONSTANT.DESIST	33	5,410.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	1,463.62
RESOLUCIONES	10	1,552.00
ABANDONADA	7	858.00
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	215	31,876.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	21
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	19
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	10
MUNDO CELULAR	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
DIGICEL	7
METRO MOVIL, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
NET@CELL'S	3
PANACELL	3
SONICEL	3
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELL PLUS	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
M. F. MOBILE	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PUNTO CELULAR	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	2
SMARTPHONE, S.A.	2
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOBILE XPRESS	1
MOVILES STORE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIPLUS	1
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SUPER MOVIL COMPANY	1
TECNOCOM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	205

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	17	10,960.85
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,662.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	485.00
VENTA ENGAÑOSA	1	868.68
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
TOTAL	23	14,584.67

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	8	4,841.43
ACUERDO	4	1,803.49
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	1,230.74
P/CONSTANT.DESIST	2	752.20
ABANDONADA	1	470.20
RESOLUCIONES	1	1,468.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	868.68
TOTAL	21	11,435.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA (INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S	4
MUEBLES JAMAR	4
CREDITOS MUNDIALES	3
ANCON STORE	2
GALERIA DEL MUEBLE	2
MUEBLERIA UNION,S.A.	2
CASA GALA	1
CONFORT	1
CREDITOS MON MAR	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
MUEBLERIA PANAMA	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
TOTAL	23

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	11	19,208.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	12,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	453.80
TOTAL	22	36,237.69

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
ABANDONADA	2	3,180.00
RESOLUCIONES	2	3,842.64
P/CONSTANT.DESIST	2	3,153.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,200.00
TOTAL	11	17,604.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	5,813.11
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	3,473.95
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,200.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
TOTAL	18	14,555.12

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	5,503.98
ACUERDO	4	1,208.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,175.63
RESOLUCIONES	2	2,408.94
ABANDONADA	1	466.69
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
TOTAL	16	11,763.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	63	29.3	35,672.2	2,247,345.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	37	17.2	99,155.5	3,668,754.98
VICIOS OCULTOS	28	13.0	61,617.5	1,725,290.36
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	26	12.1	50,307.9	1,308,004.42
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	8.8	83,532.9	1,587,124.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.7	14,534.2	145,341.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	3.3	36,428.6	255,000.00
VENTA ENGAÑOSA	7	3.3	8,431.9	59,023.35
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	4	1.9	43,704.0	174,816.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.9	19,102.5	76,410.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	3	1.4	4,800.0	14,400.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	0.9	5,590.0	11,179.93
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.5	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.5	58,800.0	58,800.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.5	9,412.6	9,412.58
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	8,727.7	8,727.65
COBRO INDEBIDO	1	0.5	97,130.0	97,130.00
TOTALES	215	100.0	53,258.8	11,450,651.62

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	29	55.8	82,795.06	2,401,056.70
Fallo A Favor	10	19.2	35,063.10	350,631.00
Desistimiento	6	11.5	108,151.67	648,910.00
Acuerdo Judicial	7	13.5	14,566.64	101,966.50
TOTALES	52	100.0	67,357.00	3,502,564.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta el 30 de Agosto 2011.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	25.4	723,405.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	19.4	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	17.9	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	9.0	589,928.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	6.0	251,542.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	4.5	286,830.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	4.5	407,215.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3.0	29,500.00
VICIOS OCULTOS	2	3.0	30,340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.5	19,995.00
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	1	1.5	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	1.5	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.5	5,617.50
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	1.5	3,890.00
TOTAL	67	100.0	3,395,429.00

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

Período: Enero - Agosto 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	26	38.8	2,187,492.94
BIENES Y RAICES	12	17.9	796,804.61
AGENCIA DE AUTOS	11	16.4	253,614.72
VENTAS DE AUTOS USADOS	10	14.9	81,672.50
PINTURAS	1	1.5	29,500.00
FUNERARIAS	1	1.5	3,250.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	1.5	0.00
ESCUELA/COLEGIO	1	1.5	3,890.00
UNIVERSIDAD	1	1.5	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	1.5	4,156.00
REPARACIONES DE CASAS	1	1.5	2,618.23
OTROS	1	1.5	2,920.00
TOTAL	67	100.0	3,395,429.00

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-agosto)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.5	
2007	56	12.2	1,162,188.01
2008	58	12.6	1,165,958.76
2009	71	15.4	3,177,387.81
2010	197	42.8	11,574,589.66
2011	71	15.4	3,557,732.34
TOTAL	460	100.0	20,637,856.58

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,387	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,280	931,288.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,584	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	370	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	705	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	24	14,250.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	5	1,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	116	-

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

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	86	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	48	12,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	54	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	15	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	33	15,350.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	356	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	139	185,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	189	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	35	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	70	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	95	111,900.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	19	5,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	91	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 14/09/11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Septiembre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	100	2.3	39,975.00	4.3
SUPERMERCADO EL REY	65	1.5	22,290.00	2.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	49	1.1	13,845.00	1.5
SUPERMERCADO XTRA	44	1.0	15,470.00	1.7
SUPERMERCADO ROMERO	28	0.7	6,975.00	0.7
FARMACIAS METRO	19	0.4	4,450.00	0.5
MELO & CIA	19	0.4	3,125.00	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19	0.4	5,750.00	0.6
FARMACIAS ARROCHA	17	0.4	4,100.00	0.4
SUPER CARNES	13	0.3	4,675.00	0.5
OTROS	3,907	91.3	810,633.00	87.0
TOTAL	4,280	100.0	931,288.00	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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.7	95,049.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	11	1.9	2,196.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10	1.7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	25	4.4	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	46	8.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	0.7	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	31	5.4	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	47	8.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	19	3.3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	58	10.1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	12	2.1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1	0.2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	208	36.4	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	6	1.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	5	0.9	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	75	13.1	0.00
	572	100.0	97,313.47
VERIFICACIÓN	47	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 - Agosto 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	23	13.1	0.00
SUSPENDIÓ	138	78.4	66.75
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	10	5.7	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	4	2.3	0.00
DESISTIÓ	1	0.6	25.00
TOTALES	176	100.0	91.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-09-11. Datos hasta el 30 de Septiembre.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	44
PRENSA	234
RADIO	20
INTERNET	2
VALLAS	8
TELEVISIÓN/RADIO	2
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	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	1
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	106
MEDIOS IMPRESOS	7
TOTALES	430

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2011

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011 (ene-ago)	8,206	4,420	12,626
TOTAL	54,256	37,281	91,537

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

Años: 2006 - 2011

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 (ene-ago)	2,690	1,603	4,293
TOTAL	27,003	17,425	44,428

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

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

PERÍODO: Enero - Agosto 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	4,331	10,960	9,455	4,301	10,321	20,367	11,887	9,431					81,053
Productos vendidos (PV)	productos	886	1,102	2,770	1,159	4,130	7,947	5,666	1,877					25,537
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	299	163	317	80	1041	1,071	475	654					4,100
Productos deteriorados	productos	41	43	112	46	93	588	185	111					1,219
Productos doble fecha de expiración	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Producto doble precio	productos	2	1	1	-	2	2	2	-					10
Fecha no clara	productos	-	3	9	-	1	49	10	-					72
Incumplimiento con la información comercial	productos	15	6	6	9	5	5	17	8					71
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	59	24	17	15	16	45	36	8					220
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	4	5	-	1	3	1	1	3					18
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	11	13	11	5	9	21	2	10					82
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	20	17	11	7	14	13	9	12					103
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-					0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	2					4
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	4	1	1	-	1	2	4	1					14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	1	5	-	8	-	7	3	6					30

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

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	102	119	156	99	177	303	188	144					1,288
ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta	actas	31	30	22	12	23	34	11	22					185

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

AÑOS: 2006 - 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011 (ene-ago)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	81,053
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	25,537
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	4,100
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,219
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	10
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	72
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	71
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	220
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	18
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	82
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	103
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	-
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	4
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	30

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	761	10.8	5,010	11.9
SUPERMERCADO XTRA	619	8.8	7,075	16.8
SUPERMERCADO 99	2,507	35.5	13,372	31.7
SUPER KOSHER	499	7.1	1,950	4.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,184	16.8	10,189	24.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	121	1.7	155	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	243	3.4	567	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	164	2.3	1,214	2.9
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.7
DELI (K) MARKET	836	11.9	836	2.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	116	1.6	1,013	2.4
PRICE SMART	3	0.0	88	0.2
TOTAL	7,053	100.0	42,199	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	6,647	43.5	82,957	57.2
SUPERMERCADO REY	2,404	15.7	17,242	11.0
SUPERMERCADO XTRA	2,857	18.7	15,888	11.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	1.8	1,373	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,414	9.3	14,573	10.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	0.6	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	970	6.4	8,163	0.3
SUPER KOSHER	30	0.2	475	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.6
DELI (K) MARKET	532	3.5	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.8
PRICE MART	49	0.3	313	0.2
TOTAL	15,275	100.0	145,062	100.0

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

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

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.
FUENTE: ACODECO*

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Agosto 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
		Verificación de escáner	establecimiento	5	9	14	9	5	2	2	6			
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	1	6	-	-	-	-	-					7
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	-	-	-	16	7					23
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	1	-	62	11	-	-	-					74
Bloques	establecimiento	-	-	-	23	-	-	-	-					23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	128	51	6,728	1,580	608	20	-	101					9,216
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	50	-	-	-	-					50
Estaciones de combustible*	estaciones	-	-	-	-	6	2	-	-					8
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	2	1	3	-	-					6
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Degradación de grasas	freidoras	-	14	15	-	3	-	-	-					32
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	7	13	11	8	13	9	29	16					106
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-					0

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

** En enero: azúcar morena, Huevos Jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril y mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos; agosto: suavizantes y gas.

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

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	13	32	45	167	47	15	47	34						400
-------------------------	-------	----	----	----	-----	----	----	----	----	--	--	--	--	--	-----

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Agosto 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos	Total Estab.	TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	
		Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14	2	9	1	5	2	2	1	2	2	6									
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									0	7	7
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	119	16	2	7									121	23	144
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-	2	62	-	11	-	-	-	-	-	-									2	74	76
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-	43	23	-	-	-	-	-	-	-	-									43	23	66
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728	4,286	1,580	1,361	608	833	20	-	-	2,415	101								32,418	9,216	41,634	
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	12	50	-	-	-	-	-	-	-	-									12	50	62
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-	-	-	31	6	11	2	5	-	2	-									56	8	64
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	-	51	2	490	1	88	3	37	-	-	-									688	6	694
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	-	39	-	147	1	16	-	18	-	-	-									234	1	235
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15	-	-	58	3	-	-	-	-	-	-									390	32	422
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11	138	8	25	13	7	9	173	29	20	16									467	106	573
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									0	0	0
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									0	0	0

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

** En enero: azúcar morena y huevos jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril y mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos; agosto: suavizantes y gas.

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

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	Total	TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		48	13	135	32	147	45	82	167	102	47	26	15	13	47	38	34										591	

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

AÑOS: 2008-2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	2008	2009	2010	2011 (ene-ago)
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	52
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	7
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	23
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	97
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	9,216
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	14
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	32
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	106
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	-
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

AÑO: 2011

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	30	37	7	54	6	25	13	70	36	44	123	445
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	2,559	1,302	1,302	15,482	864	16,024	110	1,779	7,130	1,831	10,424	58,807
Capacitaciones	94	155	91	79	74	57	74	149	42	22	14	851
Personas Capacitadas*	6,118	4,103	2,543	1,719	1,990	1,911	1,451	2,619	1,382	523	658	25,017
Programas	13	22	41	132	0	26	65	23	107	0	0	429
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	13	22	41	132	0	26	65	23	107	0	0	429
Consultas Educativas *	565	1,686	144	282	120	344	113	61	110	155	1,289	4,869
<i>Personal</i>	454	1,656	129	249	95	342	67	61	88	125	1,222	4,488
<i>Telefonía</i>	111	30	15	33	25	2	46	0	22	30	67	381
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	565	1,686	121	280	155	303	8	1,879	110	107	1,264	6,478
<i>Ley 6ta</i>	110	831	35	32	71	76	0	628	20	43	219	2,065
<i>Ley 45</i>	224	643	66	209	73	210	0	1,229	88	50	962	3,754
<i>Ley 81</i>	5	4	0	2	11	4	0	22	0	4	30	82
<i>Otros</i>	226	208	20	37	0	13	8	0	2	10	53	577
Distribución de Material Educativo	24,121	16,488	4,336	34,197	12,572	27,252	15,428	70	39,841	17,689	55,239	247,233
Participación en Medios de Comunicación	101	107	135	185	9	81	107	200	82	41	6	1,054
<i>Televisivo</i>	6	17	3	38	0	11	4	97	9	5	4	194
<i>Radiales</i>	93	71	132	135	9	62	103	103	64	36	2	810
<i>Prensa Escrita</i>	2	17	0	12	0	8	0	0	9	0	0	48
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	51
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	9,255	7,113	4,030	17,615	2,974	18,305	1,739	4,482	8,729	2,509	12,371	89,122

FUENTE: ACODECO