



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Agosto)



Septiembre, 2013

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	577	1,297	1,874
ASISTENCIAS	6,971	18,652	25,623
QUEJAS (Ley 45)	741	2,031	2,772
TOTALES	8,289	21,980	30,269

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	577	1,297	1,874
ASISTENCIAS	6,971	18,652	25,623
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	741	2,400	3,141
TOTALES	8,289	22,349	30,638

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Agosto 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	9	23	3	50	4	13	13	90	32	54	29	320
TELEFÓNICA (3)	10	46	6	25	0	40	9	443	16	26	16	637
CALL CENTER 130	0	4	15	12	0	5	1	135	8	3	7	190
FACEBOOK	0	2	1	7	0	1	0	82	0	3	1	97
TWITTER	0	0	0	4	0	0	0	140	0	1	2	147
WEB	0	0	0	1	0	0	0	121	0	3	4	129
CAC-311 (1)	0	5	0	7	0	0	0	140	0	1	10	163
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	48	0	0	1	52
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	4	83	4	18	4	116
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	5	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
Total	19	81	25	110	4	62	28	1,297	60	114	74	1,874

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Agosto 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	201	174	339	1,496	2	422	39	7,734	835	565	320	12,127
TELEFÓNICA (3)	22	35	51	102	0	83	35	5,870	318	38	49	6,603
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	827	0	0	0	827
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,383	0	0	0	2,386
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	731	0	0	0	731
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,107	0	0	0	1,107
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	206	0	0	0	0	0	0	0	0	0	859	1,065
MÓDULOS (2)	590	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	594
JUMBO FERIA	172	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	181
Total	1191	211	393	1598	2	505	74	18,652	1162	607	1228	25,623

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013
Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	135	62.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	22	10.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	13	6.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	12	5.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	5.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.2
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	6	2.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.5
TOTALES	217	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	135	12.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	135	12.6
PRODUCTOS VENCIDOS	127	11.8
ESCÁNER	97	9.0
NO CUMPLEN	94	8.8
BALANZAS	52	4.8
FALTA DE INFORMACIÓN	49	4.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	46	4.3
COMBUSTIBLE	41	3.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	38	3.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	32	3.0
PESO NETO	31	2.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	30	2.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	27	2.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	19	1.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	16	1.5
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	15	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	15	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	11	1.0
DISCRIMINACIÓN	5	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.2
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
PROMOCIONES	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	1,073	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
TOTALES	7	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 2013

<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	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Ago13	2,772	23,122,316.73

Las cifras de la Regional de Colón, no están reflejadas para el mes de agosto.

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

<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	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Ago 13	2,187	11,758,477.48

Las cifras de la Regional de Colón, no están reflejadas para el mes de agosto.

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

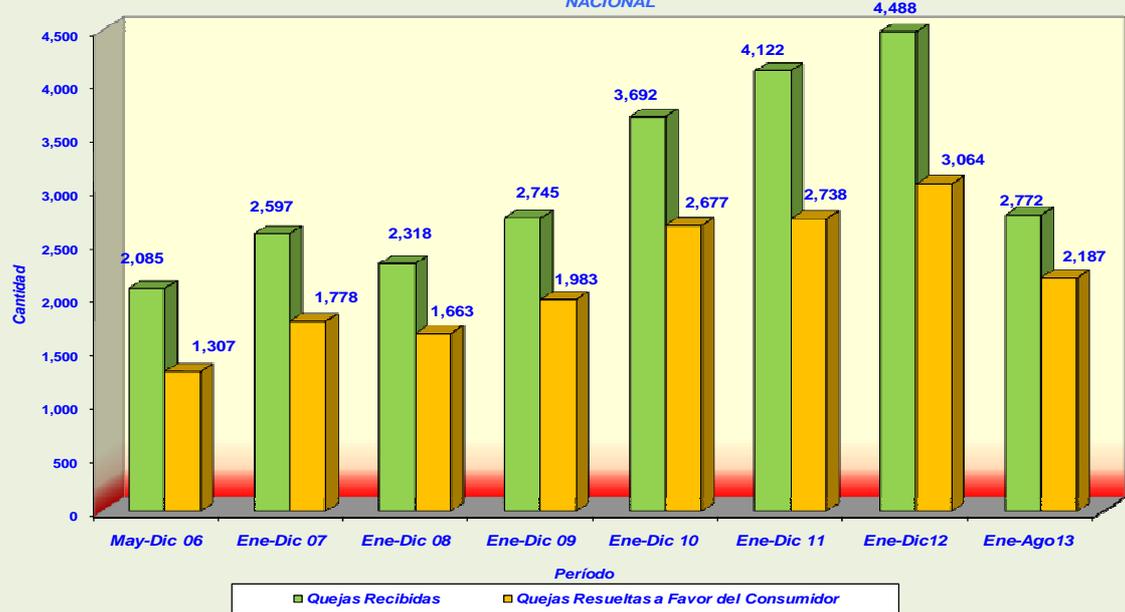
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	17,397	139,777,142.76
---	---------------	-----------------------

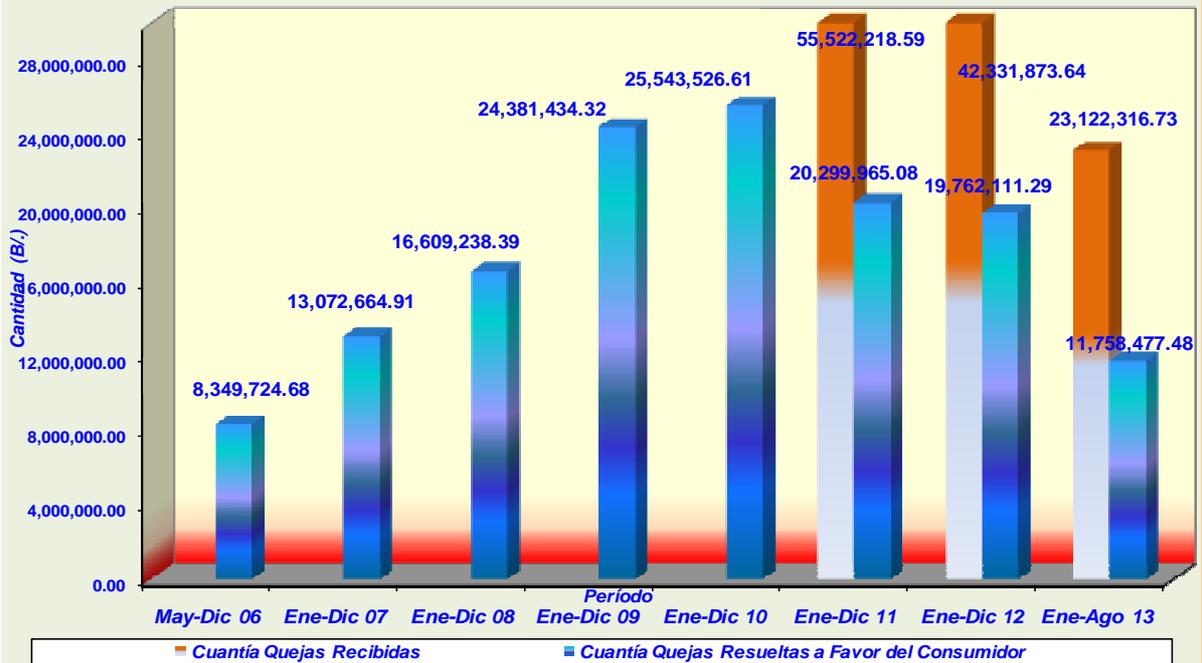
NOTA: Cuadro elaborado el 09-09-13. Estos datos se mantienen hasta 30 de septiembre 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<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 (R)	2,065	42,346,190.71
Ene-Dic-10 (R)	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11 (R)	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12 (R)	3,244	41,125,502.75
Ene-Ago-13	2,031	21,343,962.59

(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 2013

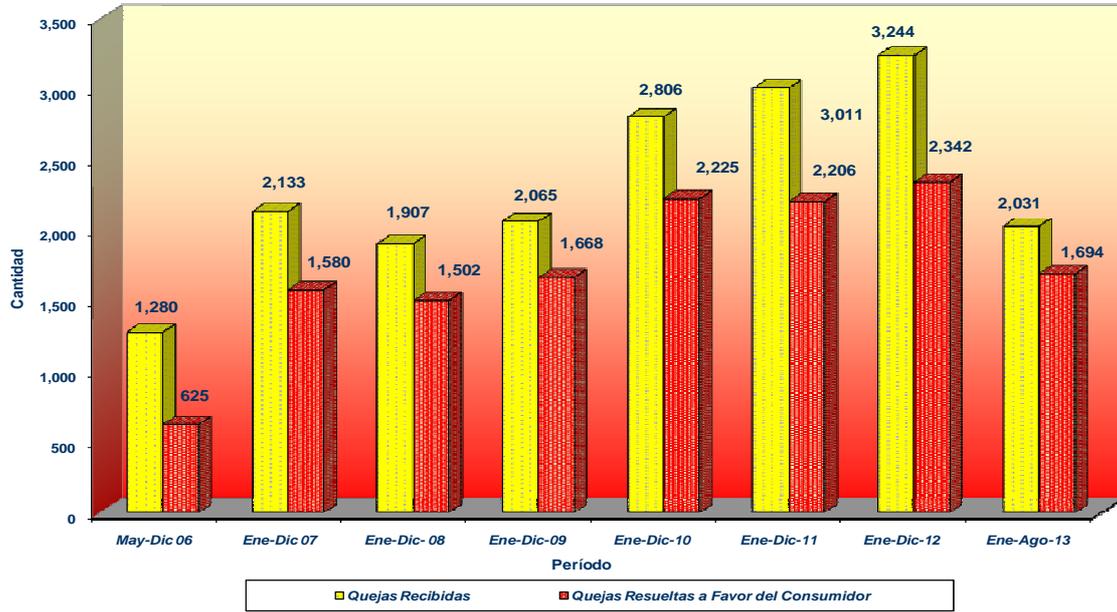
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11
Ene-Ago-13	1,694	10,717,436.86

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	13,842	132,291,639.79
--	---------------	-----------------------

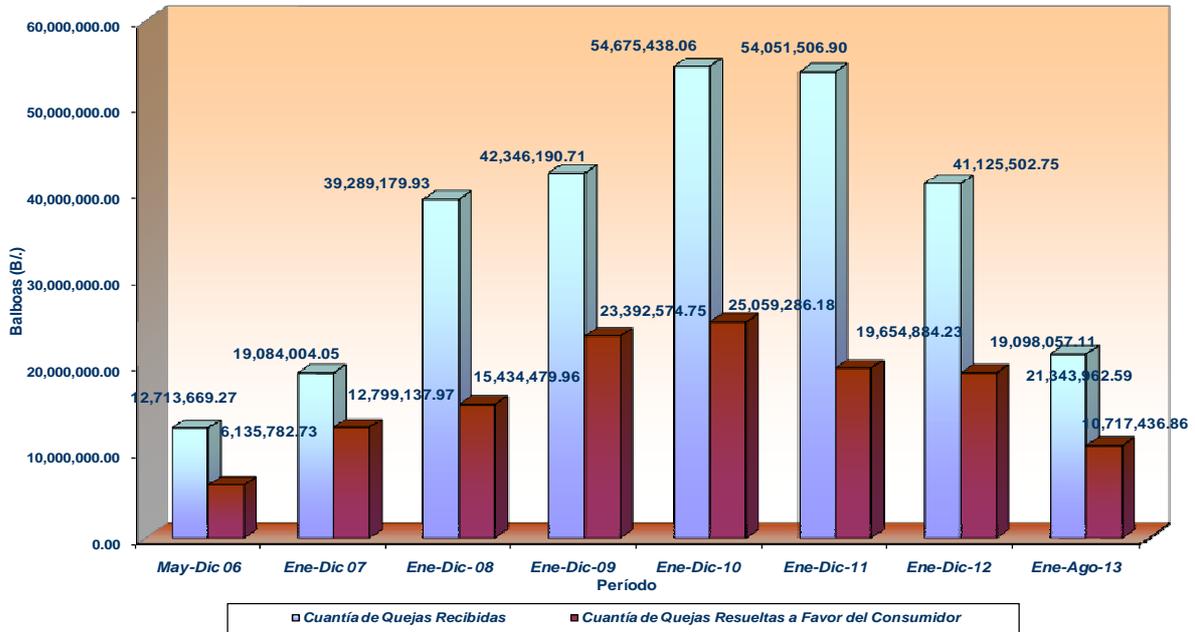
NOTA: Cuadro elaborado el 05-09-13. Estos datos son hasta 30 septiembre 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,031	2,031		
REGIONAL	Expedientes	741	741
TOTAL NACIONAL		2,772	2,772	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		16			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		87			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		347			

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 - Agosto 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	609	609
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,422	1,422
INVESTIGACIÓN	Expedientes	369	...	119	250
TOTAL		2,400	2,031	119	250
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		14			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		75			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		300			

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	32.25%	67.75%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Ago 13	741	1,778,354.14

Las cifras de la regional de Colón no están reflejadas para el mes de agosto.

FUENTE: ACODECO

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

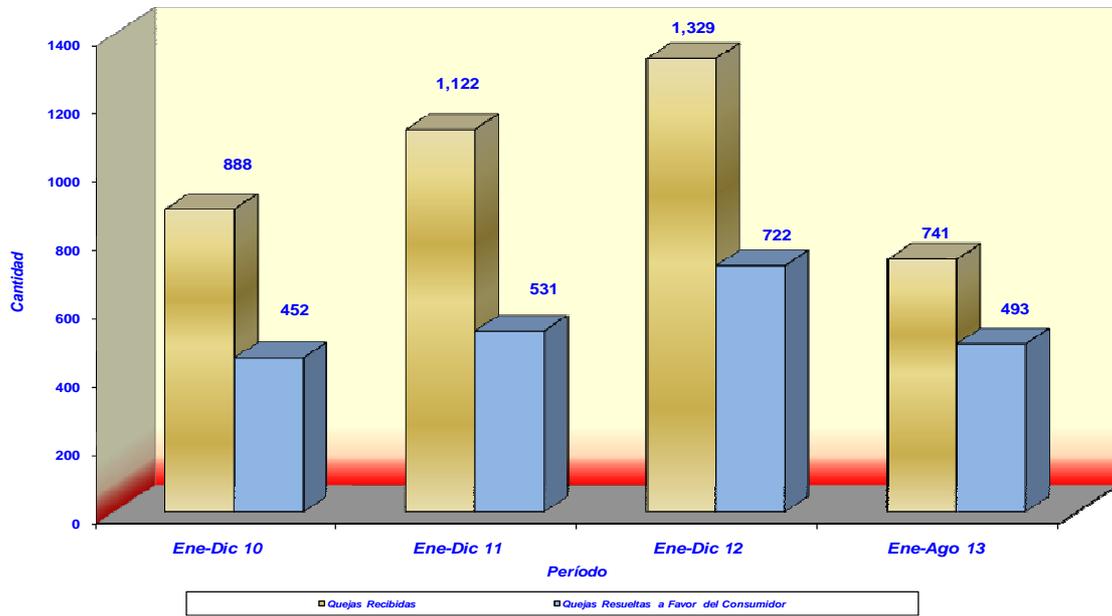
Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Ago 13	493	1,041,040.62

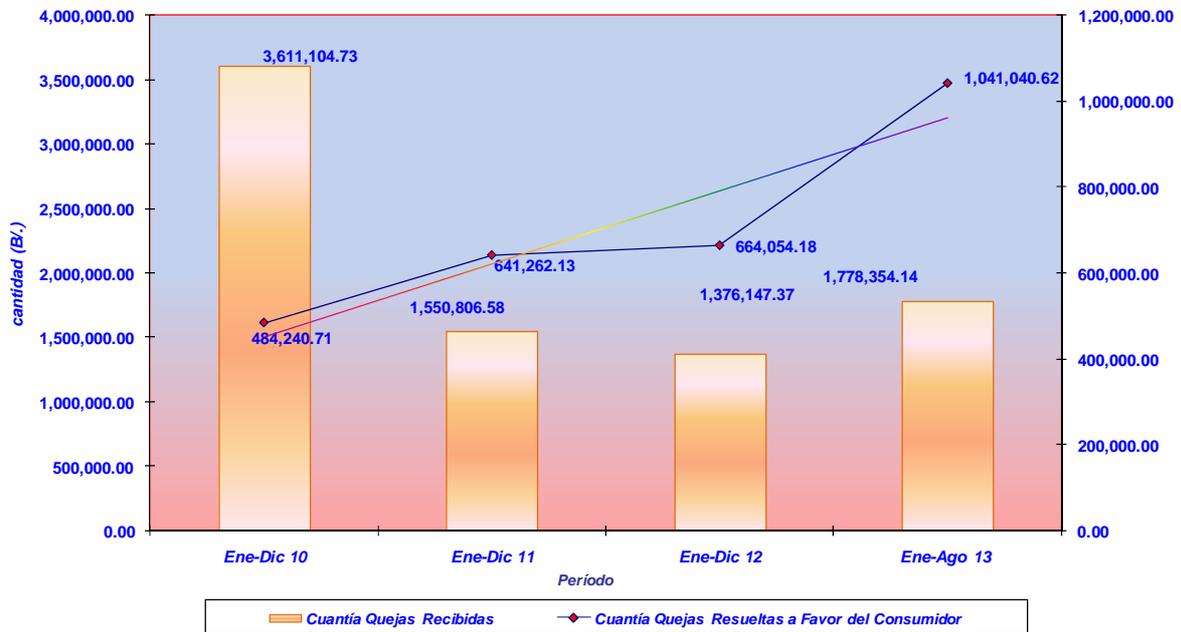
Las cifras de la regional de Colón no están reflejadas para el mes de agosto.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Agosto 2013

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	278
Agencia de autos	124
Venta de Autos Usados	85
Hoteles o Planes Vacacionales	51
Cursos de Inglés	19
Constructoras	15
Mueblería/Equipo Electrónico	12
Agencias de Viajes	11
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	10
Otros	9
Bienes y Raices	8
Taller de Reparación de Autos	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Almacén por Departamentos	3
Herrerías	3
Funerarias	3
Universidad	3
Servicios Profesionales	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
Total	678

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	185	27.3	25,474.19	4,712,724.49
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	101	14.9	11,744.20	1,186,163.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	100	14.7	47,180.21	4,718,021.46
ACLARACIÓN DE CONTRATO	92	13.6	63,856.31	5,874,780.74
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	53	7.8	20,910.09	1,108,234.62
CLÁUSULA ABUSIVA	45	6.6	40,785.21	1,835,334.51
VICIO OCULTO	35	5.2	54,577.69	1,910,219.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	23	3.4	7,249.24	166,732.42
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	10	1.5	232.65	2,326.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	6	0.9	29,250.67	175,504.00
COBRO INDEBIDO	5	0.7	8,030.00	40,150.00
VENTA ENGAÑOSA	5	0.7	5,118.92	25,594.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.6	26,438.72	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.6	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	3	0.4	4,176.10	12,528.31
DAÑO Y PERJUCIO	3	0.4	33,053.33	99,160.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.1	5,000.00	5,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
TOTALES	678	100.0	32,707.68	22,175,809.24

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 - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	94	26.1	32,395.99	3,045,223.29
DESISTIMIENTO	76	21.1	22,593.02	1,717,069.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.4	27,326.62	1,420,983.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	7.8	25,529.28	714,819.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	27	7.5	38,671.13	1,044,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.8	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	19	5.3	41,460.93	787,757.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.2	28,145.46	422,181.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	38,083.33	228,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.4	9,242.65	46,213.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	33,355.00	133,420.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.6	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	360	100.0	30,520.54	10,987,395.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	63	5,548,298.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	1,053,098.74
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	56	4,220,711.73
CLÁUSULA ABUSIVA	37	1,734,154.51
VICIO OCULTO	24	1,363,959.76
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	2,042,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN	15	912,612.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	105,754.89
COBRO INDEBIDO	2	15,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	69,978.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	278	17,155,573.24

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	76	3,665,371.26
DESISTIMIENTO	72	4,243,555.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	151	8,136,631.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	15
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	11
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	9
REY 4 , S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	7
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
C J BROKERS REAL ESTATE.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	4
ADAMA REAL ESTATE	3
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	3
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BM REAL STATE, INC	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGISTICS / PROMOTORA TEUS	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO URBANO, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	278

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	51	495,167.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	93,702.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	3	82,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	85	772,938.26

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	32	314,361.36
ACUERDOS	9	101,826.70
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	42	422,180.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	15
VIP MOTOR, S.A.	8
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL MOTORS & CARS PANAMA	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
MILLENIU CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
V.I.P MOTOR, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTO PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TALLER MASU S.A.	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FARIA MOTOR	1
FULL CARS INC	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
LUMOVIL PANAMA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A. / RENAULT PANAMA	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
TD MOTORS	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	1,857,287.21
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	109,986.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	147,200.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	23,961.71
VICIO OCULTO	3	59,591.79
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	16,470.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
TOTAL	124	2,358,875.93

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	35	745,070.61
ACUERDOS	25	444,017.13
TOTAL	60	1,189,087.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S.A.	43
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	16
SILABA MOTORS, S.A.	11
RICARDO PEREZ, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	5
MOTORES JAPONESES S.A.	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	3
Grupo Auto Motores	3
GRUPO SILABA, S.A.	3
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	3
FORD CINCUENTENARIO	2
PANAMOTOR, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EMPRESA MELO S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
GRUPO JARUM	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	124

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
TOTAL	5	6,565.02

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

Período: Enero - Agosto 2013

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	1	1,820.32
TOTAL	3	6,565.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23,244.11
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
TOTAL	10	32,605.69

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	10,481.28
ACUERDO	3	9,998.43
TOTAL	7	20,479.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Agosto 2013

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	479
Almacén por Departamentos	285
Celulares	214
Mueblería/Equipo Electrónico	161
Telefonía	122
TV por Cable	85
Inmobiliarias	65
Repuestos y Reparaciones (No autos)	52
Constructoras	45
Repuestos para autos	41
Almacén de Ropa y Calzados	38
Otros	38
Mueblerías	33
Talleres de Reparación de Autos	33
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Agencias de Viajes	26
Agencia de autos	25
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	18
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	15
Supermercados	15
Internet	14
Ópticas	14
Agencia de Motos	14
Venta de Autos Usados	13
Universidades	13
Servicios Profesionales	12
Decoración	11
Escuelas/Colegio	11
Clínicas	10
Alquiler de Autos	9
Materiales de Construcción	9
Farmacias	8
Bienes y Raíces	8
Lavaderías o Lavamáticos	7
Alarmas	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Estaciones de Gasolinas	5
Videojuegos	5
Comunicaciones e Internet	4
Eventos Artísticos	4
Venta de Colchones	4
Remodelación	4
Bancos	3
Restaurantes/Fondas	3
Transporte (Fletes o similares)	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Ventas por TV	3
Courrier	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Útiles de Oficinas	3
Servicios de Grúas	3
Servicio de Intermediación	3
Casa de Empeño	2
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Lineas Aéreas	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Total	2,094

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,149	54.9	438.73	504,104.46
MERCANCÍA DEFECTUOSA	232	11.1	316.12	73,340.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	122	5.8	856.53	104,496.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	115	5.5	522.35	60,070.07
FALTA DE INFORMACIÓN	113	5.4	551.14	62,279.17
RESOLUCIÓN / CONTRATO	97	4.6	74.24	7,201.53
DAÑO Y PERJUCIO	40	1.9	725.59	29,023.71
CUSTODIA DE BIEN	37	1.8	474.37	17,551.78
COBRO INDEBIDO	36	1.7	405.86	14,610.91
ANULACIÓN DE CONTRATO	34	1.6	296.67	10,086.69
VENTA ENGAÑOSA	34	1.6	399.79	13,592.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	1.4	514.94	14,933.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	22	1.1	379.65	8,352.21
VICIO OCULTO	17	0.8	1,304.53	22,176.94
RESCINDIR CONTRATO	13	0.6	216.60	2,815.85
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
TOTALES	2,094	100.0	452.01	946,507.49

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	720	39.4	415.95	299,485.26
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	237	13.0	370.55	87,821.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	153	8.4	353.70	54,116.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	151	8.3	342.73	51,752.56
ABANDONO	129	7.1	395.02	50,957.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	62	3.4	557.78	34,582.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	57	3.1	527.89	30,089.51
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	47	2.6	698.78	32,842.69
ACUERDO	45	2.5	235.80	10,610.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	2.3	671.48	28,202.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	42	2.3	388.28	16,307.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	41	2.2	628.93	25,786.10
RESOLUCIONES/VARIOS	24	1.3	399.09	9,578.06
ACUERDO/REEMPLAZO	23	1.3	495.72	11,401.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	23	1.3	679.36	15,625.18
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.7	401.19	5,215.49
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.4	536.17	3,753.16
ACUERDO/REPARACIÓN	4	0.2	295.99	1,183.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.2	389.35	1,557.38
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	0.00	0.00
TOTALES	1,827	100.0	422.05	771,082.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	28,563.62
FALTA DE INFORMACIÓN	11	7,431.46
VICIO OCULTO	9	13,803.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	8,675.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,266.92
COBRO INDEBIDO	4	4,974.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
TOTAL	65	71,377.29

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	32	32,355.56
ACUERDO	10	8,013.36
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1,500.00
TOTAL	45	43,611.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADCO HABITAD	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
CJ BROKERS	4
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	2
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MI VIVIENDA, S. A.	1
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	3
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	6
UNHABITAT, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	345	175,050.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	94	33,378.22
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5,994.95
VENTA ENGAÑOSA	7	1,311.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
CUSTODIA DE BIEN	5	2,028.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
VICIO OCULTO	3	3,300.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
TOTAL	479	227,265.94

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	313	138,269.14
ACUERDOS	78	37,139.99
RESOLUCIÓN	47	30,039.39
TOTAL	438	205,448.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	111
AUDIFOTO	58
MULTIMAX	44
PREIMER	25
ELEKTRA PANAMA, S.A.	17
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	15
HOMETEK	13
CASA GALA	12
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	12
PHOTURA INTERNACIONAL, S.A.	8
E - VISION, S.A.	6
FOTO SONIDO	6
RODELAG, S.A.	6
DOIT CENTER	5
SOUND N MUSIC	5
ELECTRÓNICA HONG KONG	4
GRUPO W, S.A.	4
PANACINE	4
SONYTEC	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
GULKAVI, S.A.	3
INVERSIONES LEY'S	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
Multi Hogar	3
Central Electronics	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
MD ELECTRONIC, S.A.	2
Ramtec Audio y Video	2
REFCO	2
TECH & HOUSE S.A.	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Electra Panamá, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Electrónica Tecnimax	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
HOMETEK (GRUPO W, S.A.)	1
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A,	1
Jackie Audio Video	1
LUMICENTRO	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
Novedades Emovil	1
PACOSA	1
PANA FOTO, S.A.	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA, AUDIO - VIDEO	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
Raenco	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
Tecno Yasel	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	479

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	163	32,338.06
MERCANCÍA DEFECTUOSA	22	4,064.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	2,519.32
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
ANULACIÓN DE CONTRATO	4	96.81
CUSTODIA DE BIEN	3	1,027.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	279.04
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
TOTAL	214	41,732.31

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	133	20,147.32
ACUERDOS	44	8,144.89
RESOLUCIONES	5	1,978.16
TOTAL	182	30,270.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGICEL	11
MOVICELL	11
MOVIL PHONE, S. A.	9
Star Mobile	8
CLARO PANAMA S.A.	5
DRAGON CELL	5
Electrónica Tecnimax	5
Autentica Electronics	4
CABLE & WIRELESS	4
MUNDO CELULAR	4
TECNI CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELL SHOP	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CENTRO CELULAR EL DORADO, S.A.	3
Almacen Max Store	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
EL MACHETITO	2
Electrónica Universo	2
ELY SHOP	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GLOBAL MOBILE XPRESS	2
GLOBAL MOBILES	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI SHOP LOS ANDES	2
MUNDO FASHION	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	2
Telefonica Moviles Panamá, S.A.	2
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	2
3 JACC	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
Cell -Market Las Tablas	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELULAR IN	1
Celular Lucky	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
Celulares Internacionales	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
centro del celular	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
Claro	1
D' TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	1
Dr. Cel	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Ely Shop No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
Galaxy Mobile	1
GANGA CELULAR	1
GIGATECH, S.A.	1
Global mobiles ITC Panamá	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GSM & COMPUTER	1
GSM PANAMA, INC	1
HONG KONG COMPUTER	1
I TECH FASHION	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
Manicell	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE PRO, S.A.	1
Mobile Shop	1
MOVIL FAST	1
Movil Sol	1
MOVIL STOP	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI CELULAR INC, S.A.	1
MULTI SHOP	1
MULTI STORE	1
Multi-Movil 88	1
Mundo Electrónico LBT	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
Phone Shop	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TODO MÓVIL	1
UNIMOBIL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	214

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	10,723.44
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
TOTAL	33	20,932.69

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	17	9,436.83
ACUERDOS	10	4,962.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
TOTAL	29	16,349.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Compañía Hermida Estevez, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
Multi Hogar	2
CASA GALA	1
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
el libertador	1
ELECTRA	1
HOMECENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
Mueblería Inversiones San José	1
Muebleria JP Internacional	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
Muebles & Maderas	1
Muebles Bhana	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
Plaza Don José	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	12,322.09
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	13	20,907.09

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	7,936.00
ACUERDO	5	4,676.23
TOTAL	12	12,612.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	9,442.05
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
TOTAL	25	17,850.11

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	7,016.19
ACUERDO	8	3,502.00
RESOLUCIONES	7	5,091.52
TOTAL	26	15,609.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	37.9	24,361.6	1,973,285.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	13.1	74,810.9	2,094,704.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	11.2	40,683.2	976,397.50
VICIOS OCULTOS	20	9.3	46,457.8	929,155.20
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	18	8.4	6,296.7	113,341.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	17	7.9	54,957.5	934,276.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.7	4,857.3	48,572.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	4.2	26,755.7	240,801.54
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	17,549.1	35,098.23
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	24,500.0	24,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	7,184.3	7,184.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.5	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.5	0.0	0.00
TOTALES	214	100.0	35,446.6	7,585,577.76

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	94	26.1	32,395.99	3,045,223.29
DESISTIMIENTO	76	21.1	22,593.02	1,717,069.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.4	27,326.62	1,420,983.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	7.8	25,529.28	714,819.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	27	7.5	38,671.13	1,044,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.8	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	19	5.3	41,460.93	787,757.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.2	28,145.46	422,181.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	38,083.33	228,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.4	9,242.65	46,213.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	33,355.00	133,420.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.6	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	360	100.0	30,520.54	10,987,395.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	791,428.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	569,846.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	287,368.31
VICIOS OCULTOS	4	138,077.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	20,787.15
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	7,665.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	40	2,058,917.98

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

Período: Enero - Agosto 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	18	1,034,960.19
AGENCIA DE AUTOS	9	294,688.01
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
HOTELES O PLANES VACACIONALES	3	18,460.70
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	40	2,058,917.98

FUENTE: ACODECO

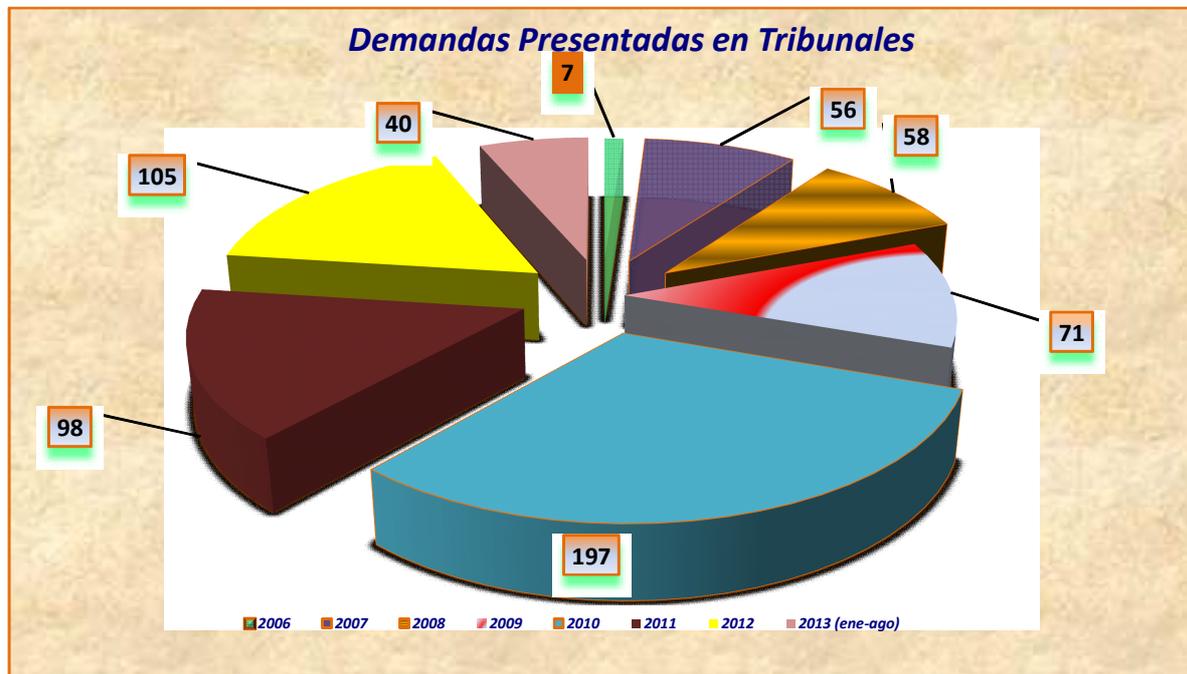
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.9	1,162,188.01
2008	58	9.2	1,165,958.76
2009	71	11.2	3,177,387.81
2010	197	31.2	11,574,589.66
2011	98	15.5	4,265,056.02
2012	105	16.6	4,552,121.01
2013 (ene-ago)	40	6.3	2,058,917.98
TOTAL	632	100.0	27,956,219.25

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 - Agosto 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,394	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,319	401,716.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	443	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	308	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	86	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 18/09/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de septiembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados.

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

PERIODO: Enero - Agosto 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	119	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	59	14,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	43	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	15	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	9	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	650.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	4	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	250	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	91	100,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	198	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	49	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	15	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	8,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	27	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 18/09/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de septiembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
LPG DE PANAMÁ,S.A.	41	1.8	8,000.00	2.0
SUPERMERCADO 99	34	1.5	9,800.00	2.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	25	1.1	5,475.00	1.4
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	17	0.7	3,400.00	0.8
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	14	0.6	3,200.00	0.8
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.6	2,600.00	0.6
FARMACIAS ARROCHA	13	0.6	3,500.00	0.9
SUPERMERCADO REY	10	0.4	2,700.00	0.7
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	10	0.4	1,900.00	0.5
SUPERMERCADO XTRA	9	0.4	3,000.00	0.7
OTROS	2,133	92.0	358,141.00	89.2
TOTAL	2,319	100.0	401,716.00	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 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	269.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	27	3.5	114,472.71
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	832.27
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	40	5.1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	24	3.1	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	71	9.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	0.6	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	24	3.1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	29	3.7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.3	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	64	8.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	1.3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.8	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	19	2.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	52	6.7	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	394	50.6	0.00
TOTALES	779	100.0	115,573.98
VERIFICACIÓN	104	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 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	8	8.4	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	79	83.2	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	6	6.3	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	2.1	368.82
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	95	100.0	368.82

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 20-09-2013

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	39
PRENSA	107
RADIO	1
INTERNET	14
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	7
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	657
MEDIOS IMPRESOS	56
TOTALES	883

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Agosto 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
DIGICEL PANAMA	13
CLARO PANAMA,S.A.	11
AUDIO FOTO	10
SUPERMERCADO XTRA	10
SUPERMERCADO 99	8
U.S. POLO	8
PASSARELA	7
BELLINI	6
BISOU PINK	6
ESTAMPA	6
Total	85

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**Años: 2006 - 2013**

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013 (ene-ago)	7,628	4,718	12,346
TOTAL	80,931	50,475	131,406

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**Años: 2006 - 2013**

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013 (ene-ago)	1,883	1,202	3,085
TOTAL	37,634	21,281	58,915

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Agosto 2013

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía						
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968	4,476	6,554	4,291	6,778	15,041	14,257	18,020					75,385
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,057	7,150					22,159
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,069	1,326					3,770
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66	383					1,017
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0	1					14
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0	70					111
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4	3					54
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0	1					2
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71	46					251
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2	0					7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1	0					2
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10	29					69
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11	9					68
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0					1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0					1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0	0					3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0					0
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,774	5,174	9,707	4,699	8,247	19,706	20,569	27,038	0	0	0	0	102,914

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	159	127	137	146	234	275	327	460					1,865

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																	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	92	82	43	104	65	82	103	83	194	177	200	193	218	315	324	1030	1307	2,337	
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	5	22	15	31	16	20	15	31	14	35	14	37	21	57	38	96	138	329	467

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

AÑOS: 2006-2013 (agosto)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de con Anomalías
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
		con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	75,385	1,132,931
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	22,159	344,561
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	3,770	97,914
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,017	14,572
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	14	439
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	111	5,152
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	54	536
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	174
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	251	3,022
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	7	108
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	2	11
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	69	422
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	68	440
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	1	6
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	-	18
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	22
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	7
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	3	17
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	129

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	871	61.3	16,531	33.9
SUPERMERCADO XTRA	259	18.2	9,174	18.8
SUPERMERCADO REY	197	13.9	5,778	11.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	24	1.7	10,406	21.4
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	71	5.0	1,391	2.9
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	1,422	100.0	48,711	100.0

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,998	25.0	15,225	0.3
SUPERMERCADO REY	2,313	19.3	24,327	53.9
SUPERMERCADO 99	4,911	40.9	101,284	12.9
SUPERMERCADO XTRA	1,038	8.6	23,584	12.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	742	6.2	17,203	9.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	12,002	100.0	187,974	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,254	4.3
SUPERMERCADO 99	80	45.7	9,608	33.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	8.4
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,689	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	19.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	95	54.3	1,106	3.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	3.2
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	175	100.0	29,000	100.0

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Agosto 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL				
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple					
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	86	27	84	28	2		56	19	47	14										292	103	395			
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22		10				6		6											51	51			
- En contra del consumidor	balanza						7		5		15				11		8											46	46			
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6								1		3											0	12	12		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,765	3,496	341	2,777	664	1,700	182	724	596	13,206	1,237												46,064	5,255	51,319			
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				2	1	2	2			4	1	2	4										13	8	21			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																			283	9	292		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																			71	3	74		
Verificación de análisis de calidad de las leguminosas secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	1	44	2	20		6				1		1														3	73	76		
Bloques	establecimiento				9	18	10	12								10	18											29	48	77		
Estaciones de combustible (incluye certificación de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	1		1	12		9		5		2		3	1	4													37	1	38		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4	117		52		47		10		6	2	15													272	2	274		
- A favor del consumidor	surtidor																												0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor													2															2	2	2	
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1	17		10						6		6													45	0	45		
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0		
Verificación de escalón	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40	10	39											49	115	164		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1	3		11		6		5			62		125												223		223		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4	6		34		6		5		74		98													251		251		
Verificación de grasas	freidora o paila	1			5	27	5	2		1																		1	0	1		
Información comercial	marca		4							1					21													30	35	65		
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	36	1,818	3,730	398	3,260	733	1,841	215	746	602	13,291	1,322	94	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47,189	5,652	52,841

(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.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	98	77	138	177	153	80	129	110					962

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

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Agosto 2013
METROLOGÍA
REGIONALES

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	2	3	14	3	11	6	1	0	2	1	0	0	1	0	31	13	44	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	2	0	3	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	9	9
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	5	5
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	5,501	332	0	0	0	0	0	0	22	4	5,523	336	5,859	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	11	0	25	25	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	4	15	9	24	33	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1	0	0	1	1	0	1	0	6	6	0	0	1	1	10	8	18	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	8	0	0	0	16	0	32	1	0	0	8	0	64	1	65	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	13	0	0	0	4	0	24	0	24	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de escáner	establecimiento	0	6	2	14	10	5	5	26	1	8	0	7	1	4	19	70	89	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	11		31		8		70		2		17		6		145		145	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	14		24		10		46		0		21		6		121		121	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
TOTAL DE ACTIVIDADES		3	9	28	18	5,523	343	26	27	59	46	0	7	41	35	5681	481	6,162	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	30	41	8	33	3	37	35	150	56	22	99	514
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,070	2,752	2,752	7,115	0	4,134	38	263	249	384	830	19,587
Capacitaciones	36	64	37	65	10	81	72	45	55	42	39	546
Personas Capacitadas*	861	1,957	894	1,212	596	2,693	1,118	1,823	1,578	1,458	1,084	15,274
Programas	23	88	209	78	86	17	40	0	40	47	73	709
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	209	78	86	17	40	8	40	47	73	709
Consultas Educativas *	225	308	49	219	2	402	66	62	540	209	487	2,569
<i>Personal</i>	203	261	48	219	0	361	61	62	376	174	402	2,167
<i>Telefonía</i>	22	47	1	0	2	41	5	0	164	35	83	400
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	225	311	49	3,433	0	507	66	1,446	540	204	487	7,268
<i>Ley 6ta</i>	48	69	36	782	0	45	14	359	50	65	25	1,493
<i>Ley 45</i>	129	175	13	2,245	0	439	49	1,058	480	90	296	4,974
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	5	0	29	0	2	1	39
<i>Otros</i>	48	66	0	405	0	18	3	0	10	47	165	762
Distribución de Material Educativo	12,520	18,928	4,946	29,504	2,797	12,999	8,547	64	45,704	13,133	53,937	203,079
Participación en Medios de Comunicación	63	81	78	215	4	61	92	210	66	42	8	920
<i>Televisivo</i>	8	21	4	50	2	7	7	92	10	6	7	214
<i>Radiales</i>	55	42	73	129	2	49	82	118	53	32	1	636
<i>Prensa Escrita</i>	0	17	1	36	0	5	3	0	3	4	0	69
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	2,944	0	0	0	2,944
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	880	0	0	0	880
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	190	0	0	0	190
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	674	0	0	0	674
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	349	0	0	0	349
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	116	0	0	0	116
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	233	0	0	0	233
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	486	0	0	0	486
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	170	0	0	0	170
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	301	0	0	0	301
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,179	5,105	3,904	8,624	684	7,246	1,262	2,156	2,407	2,098	2,474	38,139

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2013

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21	20	19	18					116
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24	20					233
Total	47	87	47	0	43	44	43	38	0	0	0	0	349

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18	29	28	26					170
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0	0					12
Consultas	45	37	23	0	44	30	60	62					301
Total	82	62	39	2	63	59	88	88	0	0	0	0	483

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27	38	39	31					190
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0	0					8
Consultas	159	91	0	0	121	103	101	99					674
Total	179	130	0	2	150	141	140	130	0	0	0	0	872

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

FUENTE: ACODECO