



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Agosto)



Septiembre, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	647	1,655	2,302
ASISTENCIAS	5,459	16,578	22,037
QUEJAS (Ley 45)	555	1,708	2,263
TOTALES	6,661	19,941	26,602

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	647	1,665	2,312
ASISTENCIAS	5,459	16,578	22,037
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	555	2,070	2,625
TOTALES	6,661	20,313	26,974

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Agosto 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	17	39	10	82	1	24	10	562	25	70	24	864
TELFÓNICA (3)	2	33	16	67	1	84	16	319	36	47	16	637
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	197	0	0	0	197
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	178
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	108	0	0	0	108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	86	0	0	0	86
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	84	0	0	0	84
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	28	1	8	1	51
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Total	19	72	26	149	2	108	43	1,655	62	125	41	2,302

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Agosto 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	108	297	161	879	4	237	72	6,919	1,028	694	151	10,550
TELFÓNICA (3)	4	49	42	32	0	96	56	6,546	225	99	62	7,211
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	771	0	0	0	771
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,342	0	0	0	2,342
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	304	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	313
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	41	105
Total	662	346	203	911	4	333	135	16,578	1254	812	799	22,037

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 Nacional

Período: Enero - Agosto 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	555	100
TOTALES	555	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	113	58.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	24	12.4
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	15	7.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	5.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	10	5.2
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	3.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	5	2.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	3	1.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.0
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	1	0.5
TOTALES	194	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	136	15.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	130	14.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	67	7.4
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	65	7.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	59	6.5
ESCÁNER	56	6.2
BALANZAS	55	6.1
NO CUMPLEN	40	4.4
FALTA DE INFORMACIÓN	36	4.0
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.3
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	21	2.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	2.3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	21	2.3
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	19	2.1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	19	2.1
VENTA ATADA	19	2.1
COMBUSTIBLE	14	1.6
PESO NETO	11	1.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	11	1.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.1
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	10	1.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	0.8
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	6	0.7
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	5	0.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	4	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	4	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
MONOPOLIO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACIÓN	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.2
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	2	0.2
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	1	0.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	0.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.1
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
TOTALES	903	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.0
TOTALES	1	0.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
NO OTORGAN EL DESCUENTO DE LA LEY 134	2	0.0
TOTALES	2	0.0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	1,655
--	--------------

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,746	
Ene-Dic 10	3,694	
Ene-Dic 11 (R)	4,127	55,523,880.36
Ene-Dic12	4,496	42,336,311.99
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Ago-14	2,263	18,747,954.14

(R): Datos revisados

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Ago-14	2,059	8,907,345.66

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

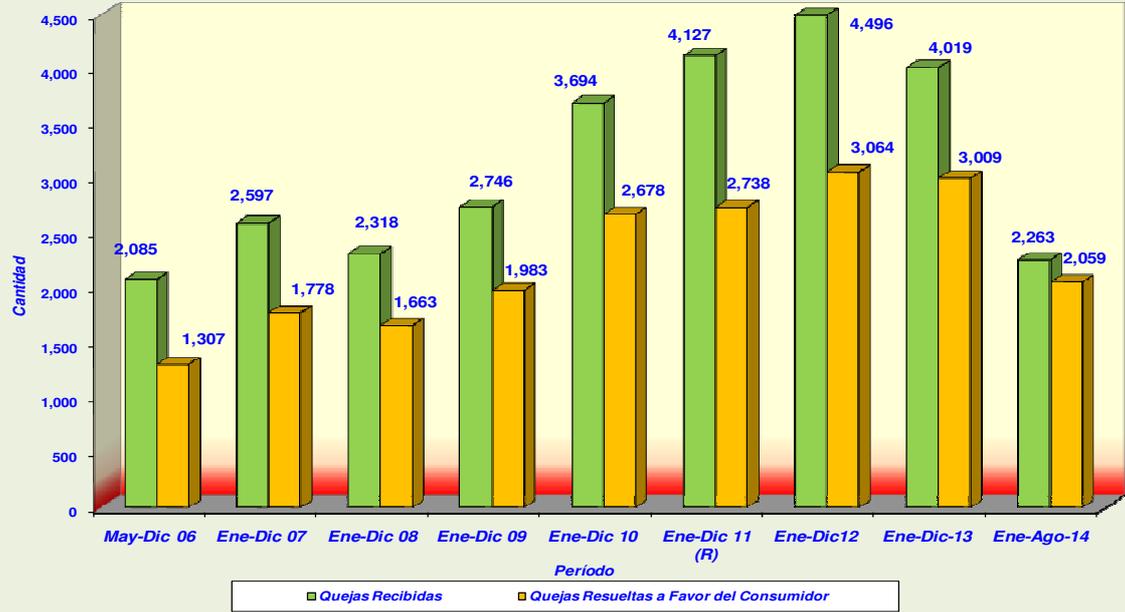
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	20,279	152,757,688.60
---	---------------	-----------------------

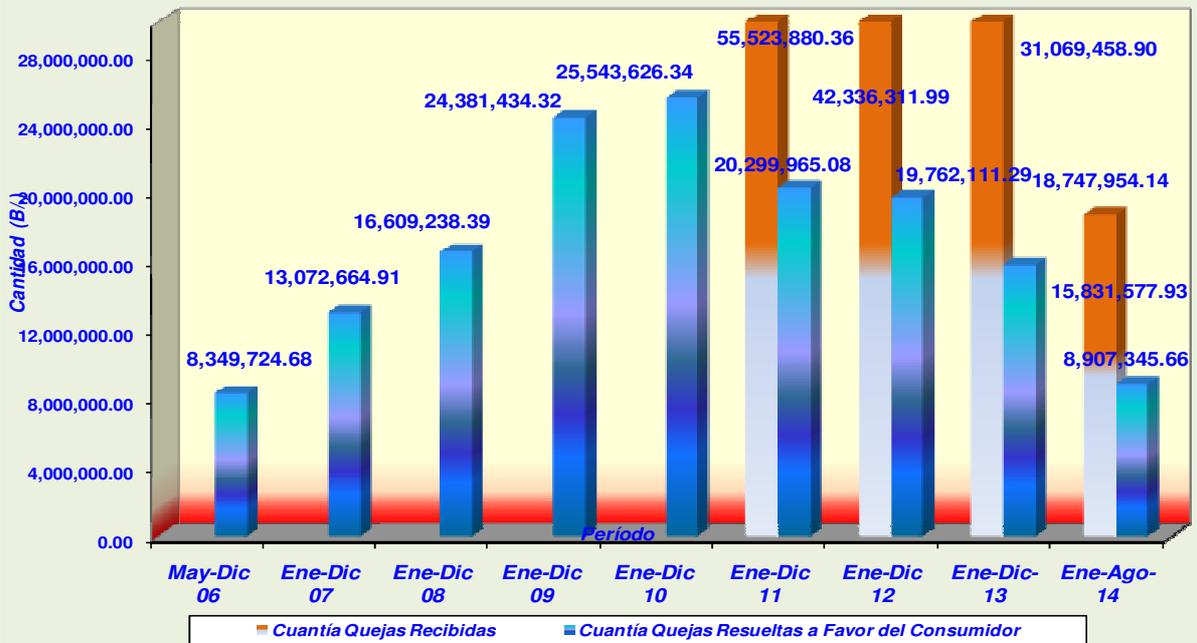
NOTA: Cuadro elaborado el 09-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 septiembre 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Ago-14	1,708	16,922,676.52

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

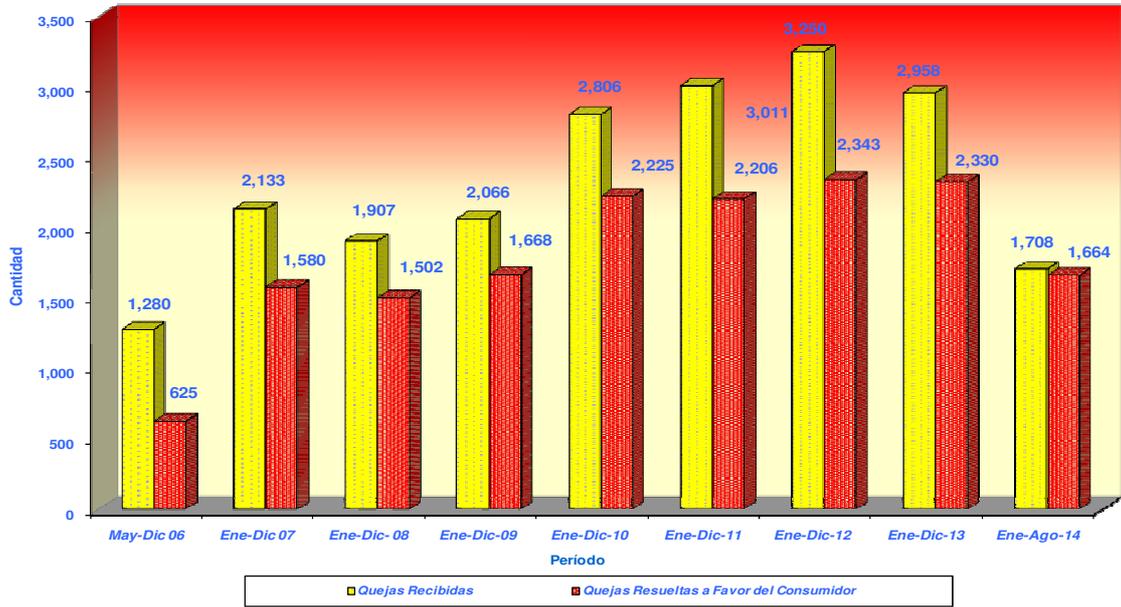
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Ago-14	1,664	8,064,659.00

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	16,143	144,209,383.15
--	---------------	-----------------------

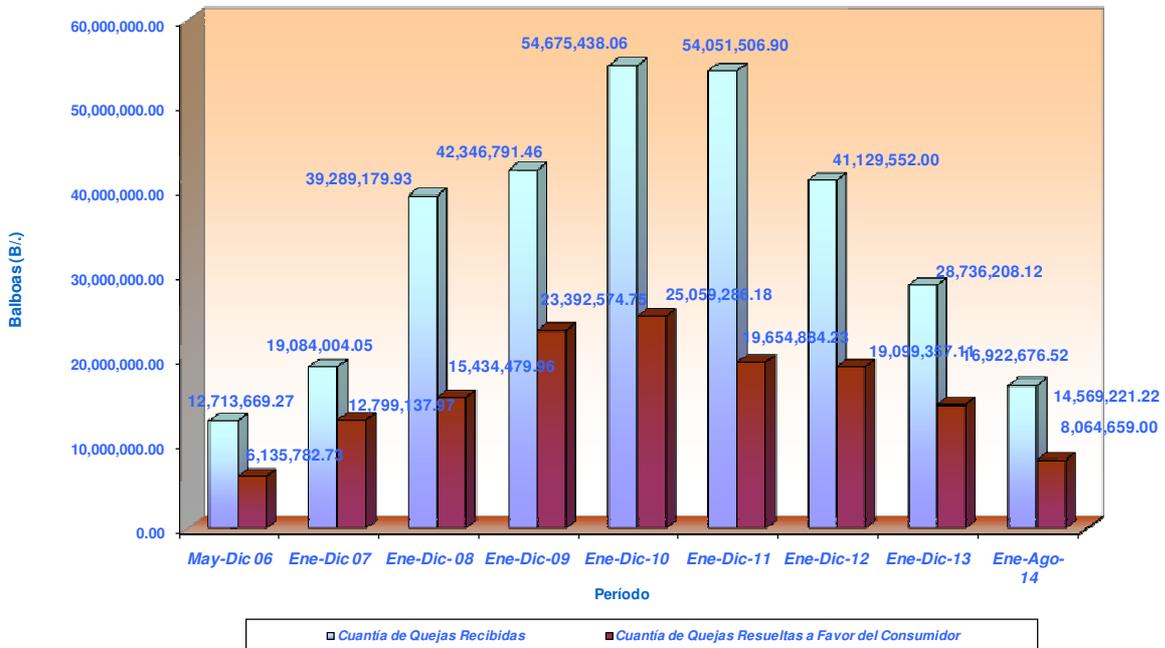
NOTA: Cuadro elaborado el 05-09-14. Estos datos seactualizan después del 30 de septiembre 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,708	1,708		
REGIONAL	Expedientes	555	555
TOTAL NACIONAL		2,263	2,263	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	71				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	283				

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 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	412	412
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,296	1,296
INVESTIGACIÓN	Expedientes	4,044	3,682	151	211
TOTAL		5,752	5,390	151	211
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	65				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	259				

****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%	91.05%	3.73%	5.22%

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	890	3,611,233.05
Ene-Dic 11 (R)	1,128	1,152,607.44
Ene-Dic 12	1,337	1,380,926.97
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Ago 14	555	1,825,277.95

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene-Ago 14	395	842,686.66

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Agosto 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	221
Agencia de autos	111
Venta de Autos Usados	35
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Constructoras	11
Bienes y Raices	7
Mueblerías	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Cursos de Inglés	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Funerarias	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Escuela/Colegio	3
Alquiler de Autos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	476

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	147	30.9	31,494.97	4,629,760.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	78	16.4	52,190.20	4,070,835.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	59	12.4	6,969.31	411,189.38
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	10.1	64,368.92	3,089,708.06
CLÁUSULA ABUSIVA	41	8.6	18,759.26	769,129.77
VICIO OCULTO	36	7.6	95,233.75	3,428,415.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	24	5.0	32,577.58	781,861.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	3.6	11,017.23	187,292.93
COBRO INDEBIDO	7	1.5	12,636.59	88,456.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1.3	31,601.41	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	1.1	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	24,685.00	74,055.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.4	23,887.73	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.4	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.2	3,137.00	3,137.00
TOTALES	476	100.0	37,714.24	17,951,979.11

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	69	25.9	40,107.65	2,767,427.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	44	16.5	24,975.52	1,098,922.90
DESISTIMIENTO	43	16.2	24,274.51	1,043,803.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	10.9	11,377.99	329,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.8	39,288.03	707,184.60
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.0	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	15	5.6	33,061.75	495,926.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	4.5	14,347.35	172,168.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	4.5	31,193.58	374,323.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.1	67,926.27	203,778.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	266	100.0	30,566.23	8,130,616.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre de 2014.

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****Período: Enero - Agosto 2014**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	53	3,584,742.69
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	2,848,469.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	32	326,418.02
CLÁUSULA ABUSIVA	32	718,760.32
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	2,288,932.77
VICIO OCULTO	19	2,978,348.28
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	642,840.75
COBRO INDEBIDO	5	78,997.93
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	189,608.43
DAÑO Y PERJUCIO	2	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	221	13,813,717.74

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Agosto 2014**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO	70	2,564,208.30
DESISTIMIENTO	51	3,076,201.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	126	6,051,024.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
27 ARAGON, S.A.	1
27 BRISAS DEL RIO, S.A.	1
27 D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES.SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	2
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANEGER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	2
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	2
EL POBLADO PANAMA, S.A.	16
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
GRUPO VIVIR	2
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF,S.A	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MANHATTAN TWO,INC	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWER	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	3
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	5
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	5
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	1
SAELA S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A. / BIENES RAICES REAL ESTATE	3
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	9
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	20
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA / PALMERAS DEL OESTE	2
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA MARBLLA, S.A. (NETWORKS VACATION).	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TOTAL	221

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	210,396.26
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	35	306,977.07

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	16	105,112.07
ACUERDO	9	81,840.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	27	200,452.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
GRUPO JARUM	4
BUSET CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	35

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	1,781,061.91
VICIO OCULTO	9	207,511.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	107,190.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	24,125.00
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	111	2,282,475.47

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	28	555,359.65
ACUERDOS	17	421,446.71
TOTAL	45	976,806.36

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A	28
SILABA MOTORS S.A	18
RICARDO PEREZ	10
GRUPO SILABA	8
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	7
MOTORES JAPONESES, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES	7
EMPRESAS MELO	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
FINANCIERA AVANZA, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	111

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	6	33,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	2	5,035.00
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	3	9,422.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDOS	1	2,621.52
TOTAL	1	2,621.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por
Actividades
NACIONAL
Período: Enero - Agosto 2014**

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	436
Celulares	254
Almacén por Departamentos	152
Mueblería/Equipo Electrónico	131
Telefonía	108
Inmobiliarias	99
TV por Cable	89
Repuestos y Reparaciones (No autos)	42
Hoteles o Planes Vacacionales	35
Repuestos para autos	32
Mueblerías	30
Internet	26
Almacén de Ropa y Calzados	23
Decoración	23
Agencia de autos	20
Computadoras	20
Joyería/Relojerías	19
Talleres de Reparación de Autos	17
Otros	17
Agencias de Viajes	16
Ópticas	16
Clinicas	13
Alquiler de Autos	11
Materiales de Construcción	10
Agencia de Motos	9
Lavanderías o Lavamáticos	8
Supermercados	8
Venta de Autos Usados	7
Alarmas	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Lineas Aéreas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Ventas por TV	5
Funerarias	5
Bienes y Raíces	5
Venta de Colchones	5
Videojuegos	4
Eventos Artísticos	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Centros de Estéticas	3
Remodelación	3
Sederías	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Comunicaciones e Internet	2
Farmacias	2
Zapaterías	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Universidades	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	1,787

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	976	54.6	421.60	411,481.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	162	9.1	307.26	49,775.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	127	7.1	627.90	79,742.77
RESOLUCIÓN / CONTRATO	113	6.3	135.24	15,282.39
FALTA DE INFORMACIÓN	98	5.5	587.14	57,540.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	75	4.2	727.93	54,594.52
CUSTODIA DE BIEN	45	2.5	473.38	21,301.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	37	2.1	236.50	8,750.65
COBRO INDEBIDO	35	2.0	541.46	18,950.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	1.6	538.42	15,075.68
VENTA ENGAÑOSA	22	1.2	519.19	11,422.19
DAÑO Y PERJUCIO	22	1.2	780.56	17,172.37
VICIO OCULTO	17	1.0	1,441.90	24,512.36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	14	0.8	226.02	3,164.32
RESCINDIR CONTRATO	7	0.4	384.95	2,694.65
NOTA DE CRÉDITO	5	0.3	602.52	3,012.60
ABONO RETENIDO	2	0.1	250.00	500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	1,787	100.0	445.43	795,975.03

Fuente: ACODECO

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

Periodo: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	537	29.9	402.09	215,921.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	205	11.4	400.33	82,067.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	204	11.4	361.97	73,841.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	171	9.5	333.01	56,944.46
ABANDONO	120	6.7	379.86	45,582.90
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	83	4.6	862.20	71,562.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	69	3.8	561.46	38,740.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	63	3.5	497.09	31,316.74
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	59	3.3	402.41	23,742.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	56	3.1	460.84	25,807.25
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	53	3.0	599.37	31,766.82
RESOLUCIÓN/REPARAR	47	2.6	622.61	29,262.81
ACUERDO/REEMPLAZO	42	2.3	254.85	10,703.73
RESOLUCIONES/VARIOS	27	1.5	738.74	19,945.91
ACUERDO	22	1.2	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.7	261.57	3,400.42
ACUERDO/REPARACIÓN	12	0.7	498.89	5,986.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
DECLARA RESUELTO	2	0.1	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.1	99.00	99.00
TOTALES	1,793	100.0	433.20	776,728.86

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre de 2014.

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	21,943.76
FALTA DE INFORMACIÓN	22	16,514.75
COBRO INDEBIDO	14	12,767.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	11,826.58
VICIO OCULTO	10	17,461.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	7	5,182.00
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,831.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	1	1,458.60
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	99	96,638.63

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	36	29,224.71
RESOLUCIONES	18	28,952.06
ACUERDO	15	12,299.27
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
TOTAL	72	73,215.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	6
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	3
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
HECHOS & ASESORES REAL STATE	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION (ITC)	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRO39RA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	99

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	314	163,145.97
MERCANCÍA DEFECTUOSA	88	32,241.41
FALTA DE INFORMACIÓN	11	3,912.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3,691.47
CUSTODIA DE BIEN	6	2,744.13
VICIO OCULTO	3	3,417.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,781.98
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
NOTA DE CRÉDITO	1	210.00
TOTAL	436	211,725.93

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	290	125,679.56
ACUERDOS	106	56,476.68
RESOLUCIÓN	55	36,527.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	3,696.59
TOTAL	460	222,380.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	87
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	58
MULTIMAX	39
DOIT CENTER	20
CASA GALA	16
HOMETEK	16
MULTITEK PACIFICO	15
UNICA	14
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	12
E - VISION	11
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
CASA CONFORT, S.A.	8
RODELAG	7
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	6
PHOTURA	6
PREMIER	6
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
SONYTEC	5
CONFORT	4
FOTO SONIDO	4
PANACINE	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
MAX VISION	3
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CITY MUEBLES	2
DIGITAL CITY	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW AMERICA	2
HON KONG STORE	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
SOUND N MUSIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BAYSIDE BRUSH	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
JACKI	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
MUNDO CELULAR,S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO. COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SAMSUNG	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	436

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	203	40,340.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	23	3,908.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	2,692.56
CUSTODIA DE BIEN	8	1,616.63
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,373.44
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	254	51,512.86

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	142	26,623.70
ACUERDOS	67	16,300.24
RESOLUCIONES	15	4,283.82
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,564.34
TOTAL	231	48,772.10

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL
Período: Enero - Agosto 2014**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	11
MOVIL PHONE, S.A.	10
XPRESS CELL	8
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	5
MOVISTAR	5
STAR MOBILE	5
CELL NUMBER ONE	4
CELULARES ANGELINA	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
TECNI CELL	4
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	4
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
D MOVIL	3
MULTI STORE	3
SMART CENTER	3
SMARTPHONES, S.A.	3
Aidy Shop	2
ALMACEN MAC STORE	2
CABLE & WIRELESS	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL PHONE	2
CELL SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES JIN XU SHOP	2
CELULARES SANG	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GLOBAL MOBILES ITC	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	2
MOVIL STOP	2
MULTI SHOP	2
PRO - CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
THE KOQUIS CELULAR	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
AIDY SHOP	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
ALMACEN EL MACHETITO	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BEATEX MOBILE	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. (DIGICEL)	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES NUEVA ESPERANZA	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMA.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
ELECTRONICA TEXNIMAX	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
FASHION CELL	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JOYERIA ELENA	1
JUCA PANAMA MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
MARX CELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERIA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI LINE	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
REDPRECIO, COM, INC	1
ROCK CITY	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
THE PHONE STORE	1
TODOS MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	254

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	13,699.83
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1,282.93
TOTAL	30	19,426.62

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	18	12,925.47
ACUERDOS	7	6,401.59
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	28	20,692.46

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLERÍA JAMAR	7
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
IDEA KIDS, S.A	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
LA IMPORTADORA LA SELECTA, S.A.	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,840.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	7	8,645.50

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	10,821.06
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	12	16,081.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	5	3,017.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	961.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	20	11,152.15

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	10	4,564.47
RESOLUCIONES	3	1,758.63
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	16	6,999.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	68	42.8	18,147.2	1,234,010.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	15.7	73,213.6	1,830,339.81
CLÁUSULAS ABUSIVAS	15	9.4	28,173.1	422,596.42
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	7.5	75,037.4	900,448.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	12	7.5	8,212.6	98,551.59
VICIOS OCULTOS	7	4.4	152,308.3	1,066,157.77
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	3.8	51,903.5	311,420.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.1	4,830.4	24,151.95
VENTA ENGAÑOSA	3	1.9	5,783.3	17,350.00
COBRO INDEBIDO	3	1.9	6,870.3	20,610.91
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.3	0.0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	3,137.0	3,137.00
TOTALES	159	100.0	37,287.9	5,928,775.87

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	69	25.9	40,107.65	2,767,427.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	44	16.5	24,975.52	1,098,922.90
DESISTIMIENTO	43	16.2	24,274.51	1,043,803.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	10.9	11,377.99	329,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.8	39,288.03	707,184.60
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.0	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	15	5.6	33,061.75	495,926.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	4.5	14,347.35	172,168.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	4.5	31,193.58	374,323.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.1	67,926.27	203,778.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	266	100.0	30,566.23	8,130,616.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre de 2014.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	188,211.65
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	309,277.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	74,605.35
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	483,848.28
TOTALES	47	1,396,093.78

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

Período: Enero - Agosto 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
INMOBILIARIA	18	950,996.29
AGENCIA DE AUTO	14	246,083.35
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	4	12,186.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
CONSTRUCTORAS	1	90,500.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	2,700.00
FERRETERÍAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
MUEBLESRIAS	1	4,775.65
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
TOTAL	47	1,396,093.78

FUENTE: ACODECO

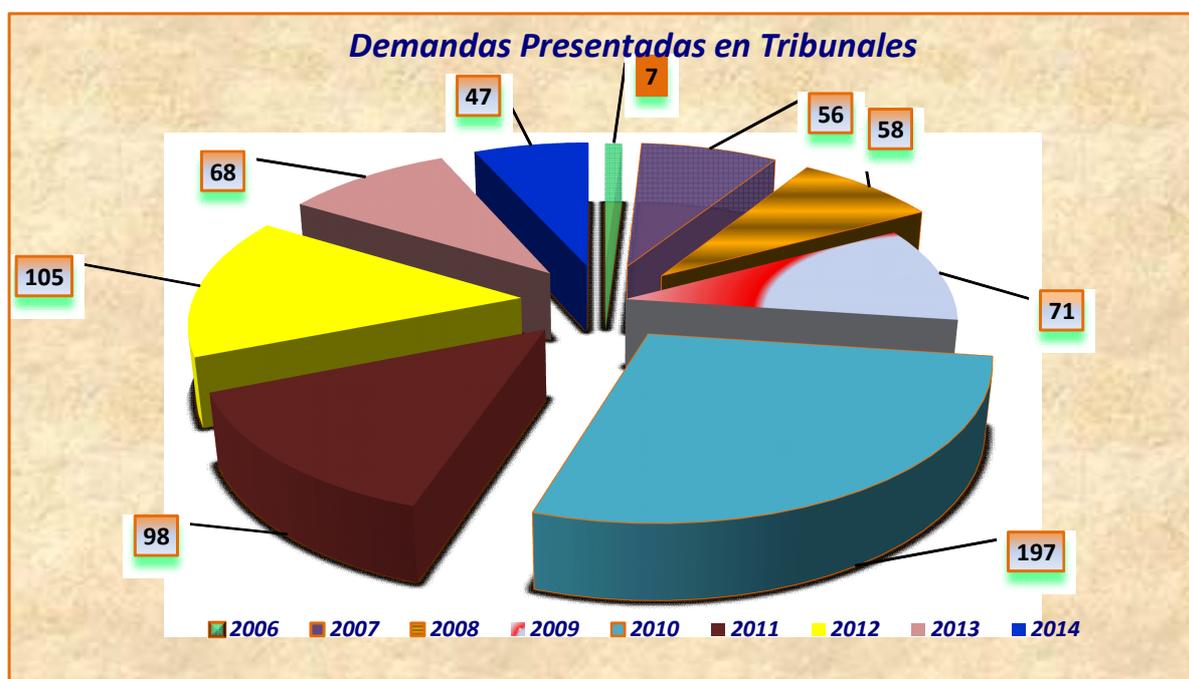
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-ago)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.9	1,162,188.01
2008	58	8.2	1,165,958.76
2009	71	10.0	3,177,387.81
2010	197	27.9	11,574,589.66
2011	98	13.9	4,265,056.02
2012	105	14.9	4,552,121.01
2013	68	9.6	3,037,107.83
2014	47	6.6	1,426,593.78
TOTAL	707	100.0	30,361,002.88

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 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,682	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	3,877	776,555.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	65	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	105	-

NOTA: Cuadro elaborado el 11/09/14.

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

PERIODO: Enero - Agosto 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	151	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	138	51,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	97	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	17	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	16	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	29	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	211	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	96	65,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	161	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	34	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	34	-

NOTA: Cuadro elaborado el 11/09/14.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	114	2.9	37,375.00	4.8
SUPERMERCADO 99	92	2.4	27,950.00	3.6
SUPERMERCADO XTRA	69	1.8	40,830.00	5.3
SUPERMERCADO MR PRECIO	25	0.6	6,875.00	0.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	13	0.3	4,300.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	0.2	2,650.00	0.3
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	5	0.1	1,375.00	0.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	8	0.2	2,050.00	0.3
OTROS	3,542	91.4	653,150.00	84.1
TOTAL	3,877	100.0	776,555.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL
Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	150,959.37			4	150,959.37
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	18	41,474.09			18	41,474.09
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	27				27	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2		1		3	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	33				33	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4				4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	10				10	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	13				13	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2				2	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	25				25	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	13				13	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	105		1		106	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	23				23	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	42				42	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36				36	0.00
TOTALES	377	192,433.46	2	0.00	379	192,433.46
VERIFICACIÓN	96	0.00	0	0.00	96	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICO						
RECTIFICÓ	15	0.00			15	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	100	0.00			100	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	4	0.00			4	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	3	22.79			3	22.79
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
TOTALES	122	22.79	0	0.00	122	22.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-09-2014. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	20		20
PRENSA	78		78
RADIO	59	1	60
INTERNET	14		14
VALLAS	2		2
TELEVISIÓN/PRENSA	1		1
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	270	1	271
MEDIOS IMPRESOS	29		29
TOTALES	473	2	475

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Agosto 2014

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
SUPERMERCADO 99	25
PAYLESS SHOES	8
SUPERMERCADO XTRA	7
CLARO PANAMA	7
SUPERMERCADO REY	6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	6
ALMACEN BELLINI	5
TV OFFER	5
CABLE & WIRELESS	5
DOIT CENTER	5
MISS LULU	4
DIGICEL	4
ALMACEN SAKS	4
SPORLINE AMERICA	4
SUPERMERCADO EL REY	4
AUDIOFOTO INTERNACIONAL,S.A	3
BLOCKBUSTER	3
DOMINO'S PIZZA	3
ALMACEN EL COSTO	3
MOOSE	3
PETRO AUTOS,S.A.	3
PUMA OUTLET	3
SUBWAY	3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	3
TEMPO DESIGN	3
Total	129

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-ago)	4,680	2,537	7,217
TOTAL	90,349	55,576	145,925

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.***CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA***Años: 2006 - 2014*

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-ago)	1,806	701	2,507
TOTAL	41,167	22,576	63,743

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

AÑO: Enero - Agosto 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,834	3,489	3,753	7,503	3	5,583	2,013	29,503	4,083	11,107	2,964	71,835	
Productos vencidos (PV)	productos	9,778	3,865	1,523	5,406	303	10,954	4,683	9,156	8,157	6,648	2,502	64,975	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	292	180	119	0	163	325	2,596	2,049	5,037	99	10,906	
Productos deteriorados	productos	261	171	31	77	20	302	67	313	127	1,600	56	3,025	
Productos doble fecha de expiración	productos	2	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	48	
Producto doble precio	productos	0	20	0	0	0	0	0	14	0	1	0	35	
Fecha no clara	productos	0	106	0	5	1	13	7	80	69	180	5	466	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	14	0	23	0	6	60	175	7	6	3	294	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	3	9	0	31	0	3	14	33	4	1	2	100	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	3	48	0	1	3	59	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	2	7	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
TOTAL DE ACTIVIDADES		11,926	7,988	5,488	13,168	327	17,025	7,173	41,924	14,522	26,583	5,638	151,762	

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

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	886	1,228	875	458	783	898	217	391					5,736

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas	TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía		
		Actas Levantadas de Ley 45	148	145	211	319	88	140	213	515	8	1	255	675	343	334	597	1188	197	134	217	94	82		
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	34	57	41	2	14	35	160	0	0	4	68	17	88	82	306	5	91	2	3	4	6	214	811	1,025

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
PANAMÁ**

Periodo: Enero - Agosto 2014

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	con anomalía					
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831	8,523	964	2,423					29,503
Productos vendidos (PV)	productos	173	1,557	462	154	1,699	1,849	2,231	1,031					9,156
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474	146	29	472					2,596
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87	30	79	41					313
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0	0	0	0					1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0	0	10	0					14
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54	5	0	0					80
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1	2	0	3					27
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	23	28	9	81					175
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1					1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3	11	13	0	1					33
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6	5	3	7					48
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0					1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0					1
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	2					2
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	0	0					0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	2	0	0	0					2
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0					0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	2,345	1,794	10,188	10,601	3,325	4,062	0	0	0	0	41,953

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	establecimientos	83	303	224	121	353	208	107	142				1,541

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

	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas con anomalías	Actas sin anomalías	TOTAL				
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía															
Actas Levantadas de Ley 45	actas	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320	128	175	64	44	87	57	597	1188	1,785
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86	18	41	3	10	8	14	82	306	388

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	237	10.3	17,214	33.0
SUPERMERCADO REY	1,030	44.7	7,187	13.8
SUPERMERCADO XTRA	390	16.9	9,706	18.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	334	14.5	1,844	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	310	13.4	10,735	20.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	1,062	2.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.1
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.6
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	2,305	100.0	52,159	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,817	15.9	104,891	14.1
SUPERMERCADO REY	1,486	13.0	29,135	50.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1,273	11.1	17,037	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	818	7.1	18,762	9.1
SUPERMERCADO XTRA	5,179	45.2	29,007	14.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	589	5.1	2,039	1.0
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	8.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	2.6	299	0.1
TOTAL	11,461	100.0	206,142	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3	18.8	11,096	34.7
SUPERMERCADO REY	1	6.3	6,066	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	56.3	1,115	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	3	18.8	5,741	18.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	16	100.0	31,979	100.0

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

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

En los meses de marzo, abril, junio, julio, agosto: no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL
Período: Enero - Agosto 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	10	43	36	60	2	321	198	86	103	15	71	945
Almacenes	9	13	22	91	0	64	37	180	17	1	7	441
Animales	1	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	10
Auto Repuestos	0	1	1	0	0	12	7	7	0	0	0	28
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	2	9	0	48	0	8	0	0	0	75
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	1	0	0	2	46
Celulares	1	3	0	9	0	17	0	33	0	0	0	63
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	1	3	0	1	0	0	16	23	0	1	2	47
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courner	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	15	0	0	16
Distribuidora e Importadoras	2	2	1	0	3	3	0	41	2	1	1	56
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	2	0	0	0	9	0	0	0	11
Electrónicas	2	1	2	0	0	7	0	11	1	0	0	24
Envío de dinero	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	3	1	0	12	0	0	2	9	0	1	0	28
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacías	4	15	0	23	0	10	14	13	2	1	1	83
Ferreterías	6	19	6	1	0	9	5	2	0	0	1	49
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	8
Hoteles y Pensiones	18	4	0	96	0	6	36	20	8	0	0	188
Internet	3	2	0	3	0	0	7	12	1	0	1	29
Joyería y Relojería	0	0	0	1	0	2	0	27	1	0	0	31
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	1	1	0	0	0	10
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	12	2	0	1	3	97	2	1	3	130
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	131	115	61	66	1	283	139	185	120	46	164	1311
Mueblerías	2	0	0	0	0	7	1	13	0	1	0	24
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	2	0	2	0	0	2	5	0	0	0	11
Otros	4	26	0	10	0	0	18	15	0	6	0	79
Panaderías/Refresquerías	1	13	1	9	0	14	20	62	8	2	3	133
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	7
Pintura	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Restaurantes / Fondas	22	57	29	283	0	58	204	426	138	15	8	1240
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
Salón de Belleza	0	3	1	5	0	1	7	39	0	0	0	56
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	25	24	3	61	2	24	32	121	2	41	36	371
Telefonía	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	1	0	0	0	7	4	0	1	20
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	14	25	0	0	0	0	39
Videos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Zapatería	0	2	0	14	0	4	0	11	0	1	0	32
TOTAL DE VISITAS	256	423	180	765	8	919	762	1541	427	130	302	5,736

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero- Agosto 2014
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		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	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	671	63	0	0	688	63	751
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22	22	22
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34	34	34
Cantidad de Balanzas Retrádas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18	18	18
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	0	0	18	4	22	22
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	44	1	2.746	382	0	0	12.095	1.330	73	13	14.958	1.726	16.684
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7	0	0	5	7	12	12
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	121	13	0	0	38	0	0	0	159	13	172
Verificación de tanques de gas Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	106	0	0	10	106	116	116
Blques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	35	82	0	0	35	83	118
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3	5	9	14	0	0	4	7	9	9	4	14	31	16	9	5	69	70	139
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	94	0	254	7	0	0	130	6	209	5	104	4	563	7	164	3	1.538	32	1.570
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	49	0	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0	30	0	86	86
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	7	0	0	0	4	0	0	0	2	0	6	0	2	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	30	0	75	0	0	0	46	0	46	2	47	0	124	0	39	9	407	11	418
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	1	12	13	13
Verificación de escalner	establecimiento	0	1	0	5	0	1	4	10	2	19	1	13	42	41	1	16	50	106	156
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	1	0	6	0	1	0	5	0	39	0	43	0	95	0	36	0	226	226	226
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1	0	8	0	0	0	2	0	44	0	37	0	126	0	25	0	243	243	243
Verificación de grasas	triedora o pala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	10	0	0	0	16	16	16
TOTAL DE ACTIVIDADES		127	6	355	82	0	1	248	30	3.433	438	156	36	14.428	1.769	286	78	18.733	4.440	21.173

(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

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Agosto 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
Análisis de calidad de arroz	producto																6										0	6	6	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10	157	9	31	7	109	5	5	7	104	16										691	63	754	
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		1		2		2		5		6											6	22	28	
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5		8		1		1		9											14	34	48	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3		6		1		1		0											4	19	23	
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas					18	4																				26	4	30	
Verificación contenido neto canasta básica	producto		156	8,364	460	30		719	187	2,364	524	26	0		23	562											12,095	1,330	13,425	
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2				3	1		1	0	1		1											5	7	12	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																					38	0	38	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																											0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las leguminosas secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento							19	9	57				1	1												48	106	154	
Bloques	establecimiento	1				12	21	11	25	7	31	4	4				1										77	82	159	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calificación, balancines, baleros de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1				2	2	7	6	8	3	9	4	2											31	16	47	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1	217	2	215	2	83	2	19											563	7	570	
- A favor del consumidor	surtidor							0					1															0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor							8	1		2		1		2													0	6	6
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1						36		35	0	27		8											124	0	124	
Verificación de agroquímicos	establecimiento												1	12													1	12	13	
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8	8	9	5	8	2	1	7	1	5	1	3	7										60	41	101	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0		0		1		20												95	95	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1				20												126	126	
Verificación de grasas	friccion o pala			488	45	103	15	22		182	18																	795	78	873
Información comercial	marca			9											1													0	10	10
TOTAL DE ACTIVIDADES		83	168	8,972	531	341	78	940	272	2,847	618	407	28	130	38	688	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14,428	3,158	17,586	

(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, yogur, 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	59	275	102	237	166	132	28	31					1,000

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL	
		cumple	no cumple																										
		47	14	298	64	192	85	176	184	125	91	111	27	17	12	24	24										993	401	1,394

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-Ago

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-				6	0	6	6
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	688	63	1,196	340	1,536
- A favor del consumidor	balanza	-			51		22	0	73	73
- En contra del consumidor	balanza	-			58		34	0	92	92
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		18	0	81	81
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	15,117	1,739	72,278	27,820	100,098
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	5	7	61	469	530
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	45	189	137	759	896
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	69	70	136	162	298
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,538	32	2,002	75	2,077
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		407	11	519	11	530
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	50	106	148	653	801
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		226		769		769
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		243		781		781
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	16	30	398	428

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

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Agosto 2014

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	376
Medios de Comunicación	751
Consulta	2,896
Capacitaciones	376
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	712
Cuida Tu Bolsillo	20
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	551
Ley 24	1
Ley 45	2,936
Ley 81	23
Control de Precio	6
Otros	699
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	244
Radio	543
Prensa	115
MÓDULOS	
Albrook Mall	839
Los Pueblos	643
La Peatonal	279
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	108,060

Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)

23,899

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.
FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Agosto 2014

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTIVIDADES													
Jornadas Educativas	14	34	20	10	19	15	5	8					125
Medios de Comunicación	0	0	0	0	0	0	12	16					28
Programas	0	0	0	0	0	0	1	0					1
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	4	3					7
Consulta	0	0	0	0	0	0	8	13					21
Capacitaciones	2	5	1	9	2	3	0	6					28
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0					0
PROGRAMAS	53	30	13	50	58	46	11	10	0	0	0	0	271
Acodeco Tour	53	30	13	50	58	46	1	0					251
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Cuida Tu Bolsillo	0	0	0	0	0	0	10	10					20
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0					0
TEMAS	218	177	159	58	113	0	20	36	0	0	0	0	781
Ley 61a	21	28	52	47	40	0	5	9					202
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	1					1
Ley 45	197	149	107	8	73	0	15	20					569
Ley 81	0	0	0	3	0	0	0	0					3
Control de Precio	0	0	0	0	0	0	0	6					6
Otros	0	0	0	0	0	0	4	8					12
MOTIVOS													
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0					0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	26	51	18	26	12	24	11	14	0	0	0	0	182
Televisión	12	25	10	15	7	12	11	14					106
Radio	14	26	8	11	5	12	0	0					76
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0					0
MÓDULOS*	244	242	220	188	132	198	316	221	0	0	0	0	1,761
Albrook Mall *	124	116	84	124	101	91	106	93					839
Los Pueblos *	50	68	74	64	31	107	169	80					643
La Peatonal *	70	58	62	0	0	0	41	48					279
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	9	12	6	15	0	0	0	0					42
Población Total Beneficiada <i>(jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</i>	236	384	598	635	190	111	313	386					2,853

NOTA: Para el mes de julio 2014, los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

* De enero a junio los datos que se reflejan en los módulos incluyen las denuncias, quejas y consultas. A partir de julio 2014 sólo se incluye las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Periodo: Enero - Agosto 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	11	29	4	21	3	25	40	30	16	72	251
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	361	1,766	155	1,952	192	3,374	503	139	188	461	9,091
Capacitaciones	2	61	42	54	3	51	55	32	25	23	348
Personas Capacitadas*	73	1,197	1,254	1,697	105	1,119	1,211	725	666	572	8,619
Programas	0	26	25	39	0	277	0	42	52	0	461
<i>Población Beneficiada Acodeco</i>											
<i>Tour*</i>	0	26	25	39	0	277	0	42	52	0	461
Consultas Educativas *	114	528	41	205	0	553	68	615	137	614	2,875
<i>Personal</i>	110	493	41	199	0	441	66	483	106	484	2,423
<i>Telefonía</i>	4	35	0	6	0	112	2	132	31	130	452
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	114	530	13	246	0	1,108	68	592	138	614	3,423
<i>Ley 6ta</i>	19	45	9	72	0	46	6	67	44	41	349
<i>Ley 45</i>	78	89	4	139	0	999	29	513	88	428	2,367
<i>Ley 81</i>	0	1	0	15	0	0	0	1	0	3	20
<i>Otros</i>	17	395	0	20	0	63	33	11	6	142	687
Distribución de Material Educativo	3,845	16,387	6,590	8,654	1,202	9,664	5,898	19,148	13,847	22,783	108,018
Participación en Medios de Comunicación	38	139	65	183	1	58	95	107	31	6	723
<i>Televisivo</i>	8	42	4	41	0	12	8	8	9	6	138
<i>Radiales</i>	28	57	61	92	0	38	83	93	15	0	467
<i>Prensa Escrita</i>	2	38	0	50	1	8	3	6	7	0	115
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	548	3,517	1,475	3,893	297	5,323	1,782	1,521	1,043	1,647	21,046

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0	52	78	25					240
Denuncias	0	0	0	0	9	0	0	0					9
Consultas	26	45	40	60	22	55	91	55					394
Total	50	68	74	64	31	107	169	80	0	0	0	0	643

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0	0	0	16	21					101
Denuncias	0	1	0	0	0	0	0	0					1
Consultas	43	43	39	0	0	0	25	27					177
Total	70	58	62	0	0	0	41	48	0	0	0	0	279

NOTA: Los meses de abril, mayo y junio este módulo estuvo cerrado por remodelación.

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0	16	30	22					158
Denuncias	0	2	0	2	21	0	0	0					25
Consultas	93	84	71	106	80	75	76	71					656
Total	124	116	84	124	101	91	106	93	0	0	0	0	839

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

FUENTE: ACODECO