



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Diciembre)



Enero, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	963	1,878	2,841
ASISTENCIAS	10,119	27,431	37,550
QUEJAS (Ley 45)	1,072	2,957	4,029
TOTALES	12,154	32,266	44,420

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	963	1,878	2,841
ASISTENCIAS	10,119	27,431	37,550
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	1,072	3,527	4,599
TOTALES	12,154	32,836	44,990

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Diciembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	14	51	16	82	15	27	18	128	47	91	58	547
TELFÓNICA (3)	13	62	11	65	0	55	23	656	16	45	23	969
CALL CENTER 130	0	6	22	20	0	9	1	169	11	3	9	250
FACEBOOK	0	2	1	15	0	1	0	113	0	3	1	136
TWITER	0	0	0	4	0	0	1	210	0	2	2	219
WEB	0	0	0	2	0	0	0	152	0	3	4	161
CAC-311 (1)	0	7	0	16	0	0	0	184	0	1	14	222
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	4	0	1	0	73	0	0	1	80
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	131	11	23	4	177
MÓDULOS (2)	0	0	0	3	0	0	0	61	0	10	0	74
JUMBO FERIA	0	0	0	1	0	2	2	1	0	0	0	6
Total	27	129	50	215	15	95	50	1,878	85	181	116	2,841

(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 - Diciembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	265	272	649	2,006	2	575	63	11,369	1,117	964	394	17,676
TELFÓNICA (3)	29	50	101	125	0	109	35	8,920	410	54	85	9,918
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,163	0	0	0	1,163
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	3,471	0	0	0	3,474
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	1,009	0	0	0	1,009
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,499	0	0	0	1,499
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	247	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,249	1,496
MÓDULOS (2)	1,089	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1,093
JUMBO FERIA	211	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	220
Total	1841	324	753	2131	2	684	98	27,431	1536	1022	1728	37,550

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**

**Periodo: Enero - Diciembre 2013
Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	195	59.5
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	39	11.9
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	21	6.4
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	19	5.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	16	4.9
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	2.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	6	1.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.2
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	3	0.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
TOTALES	328	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	197	12.8
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	195	12.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	183	11.9
ESCÁNER	134	8.7
NO CUMPLEN	116	7.5
FALTA DE INFORMACIÓN	94	6.1
BALANZAS	73	4.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	72	4.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	71	4.6
COMBUSTIBLE	51	3.3
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	46	3.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	44	2.9
PESO NETO	39	2.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	37	2.4
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	29	1.9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	21	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	18	1.2
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	17	1.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	15	1.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	8	0.5
INFORMACION NO VERAZ	8	0.5
DISCRIMINACIÓN	7	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	6	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.3
PROMOCIONES	4	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.2
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE	2	0.1
VENTA ATADA	2	0.1
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	1,543	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 (R)	4,491	42,335,395.89
Ene-Dic-13	4,029	31,089,871.81

(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 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-Dic-13	3,010	15,831,952.93

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

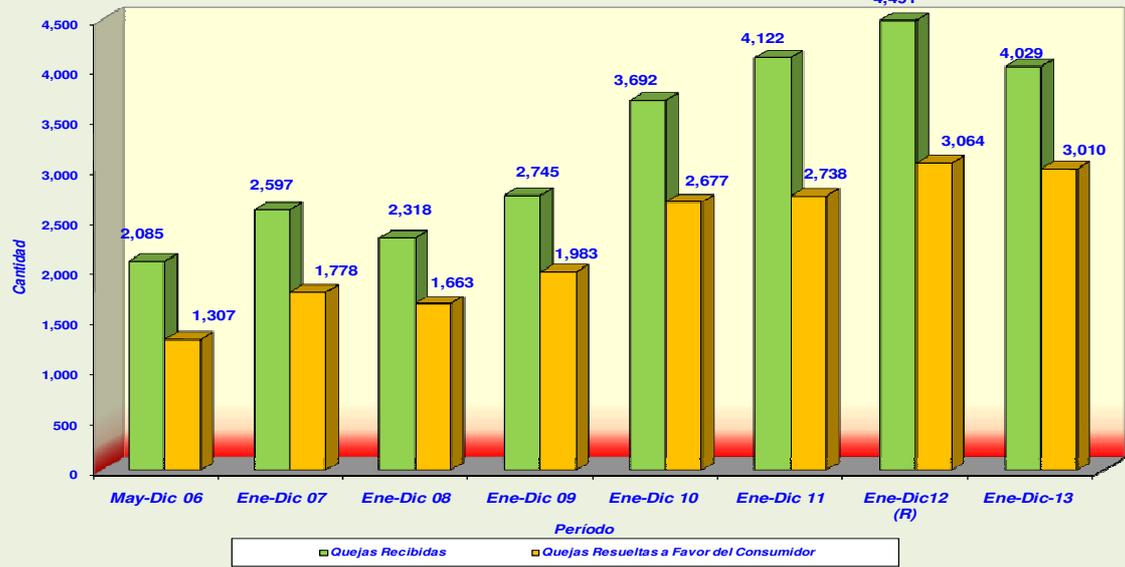
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	18,220	143,850,618.21
---	---------------	-----------------------

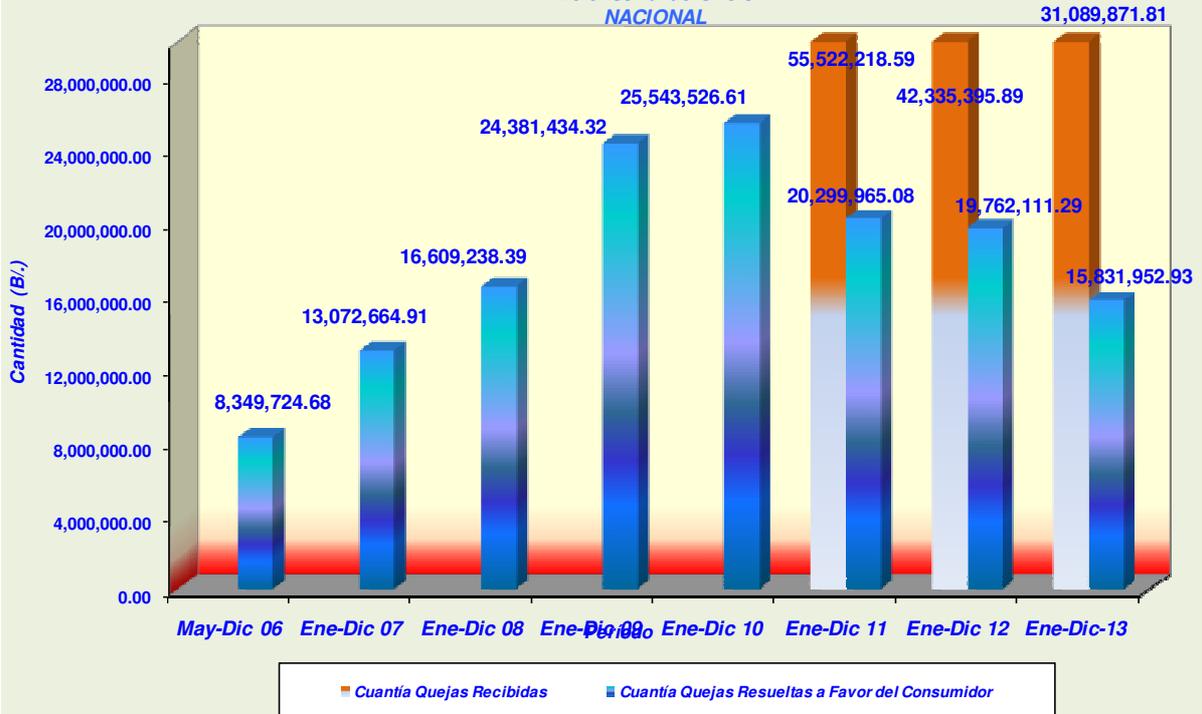
NOTA: Cuadro elaborado el 08-01-14.

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



Cuántia de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio 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	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	3,247	41,126,028.60
Ene-Dic-13	2,957	28,736,147.16

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

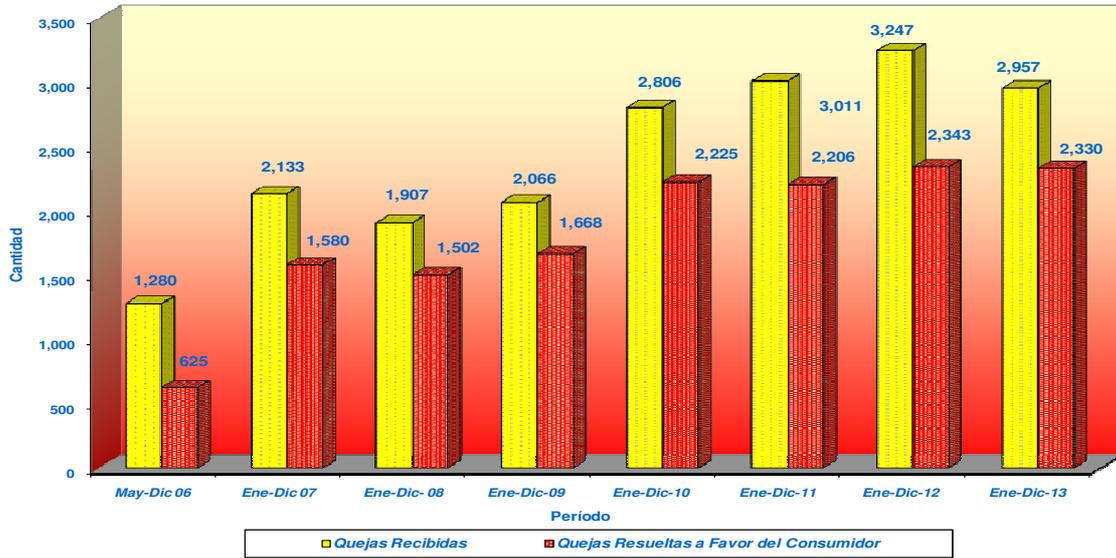
Periodo: 2006 al 2013

<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	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	14,479	136,144,724.15

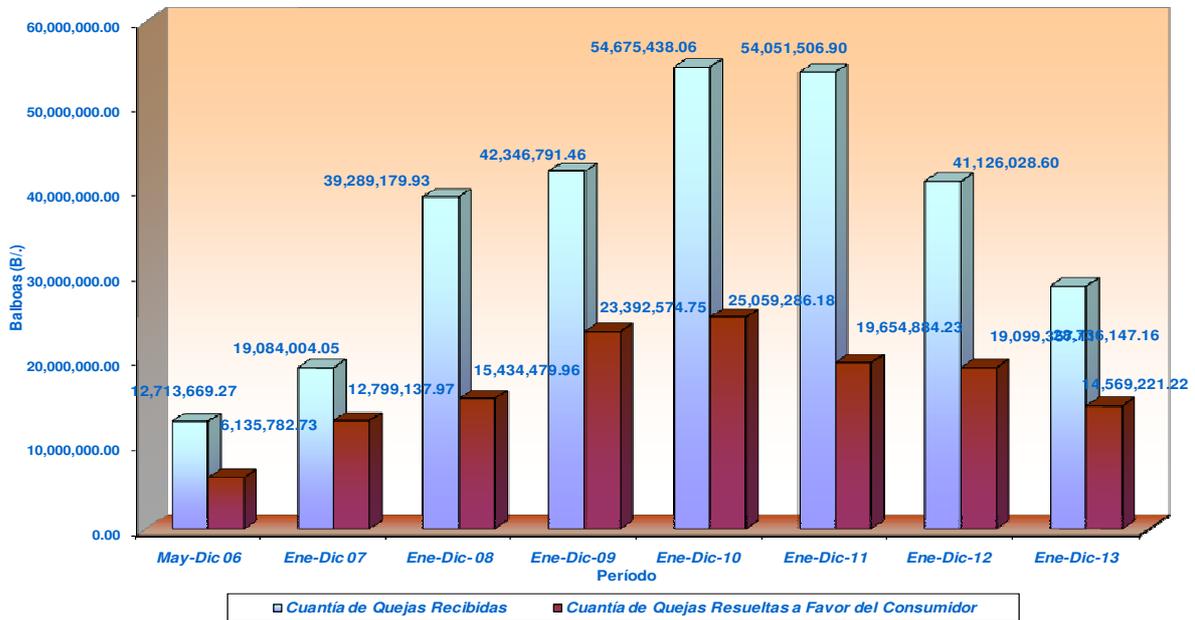
NOTA: Cuadro elaborado el 06-01-14.

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 - Diciembre 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,957	2,957		
REGIONAL	Expedientes	1,072	1,072
TOTAL NACIONAL		4,029	4,029	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		15			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		84			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		336			

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 - Diciembre 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	833	833
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	2,124	2,124
INVESTIGACIÓN	Expedientes	570	...	231	339
TOTAL		3,527	2,957	231	339
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		13			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		73			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		294			

****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%	...	40.53%	59.47%

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 (R)	1,332	1,379,669.62
Ene-Dic 13	1,072	2,353,724.65

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

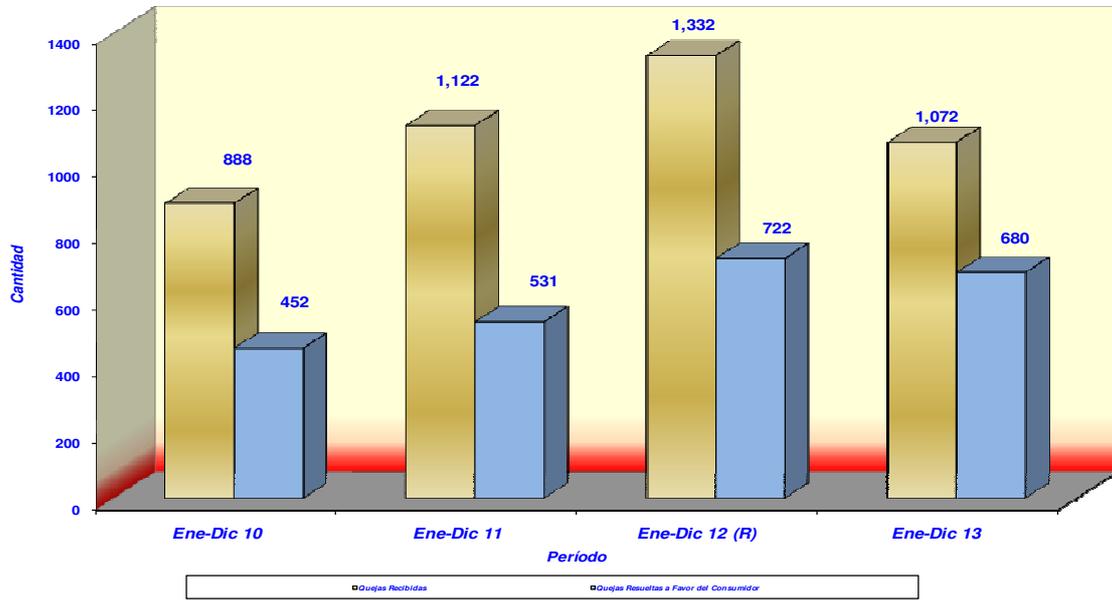
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

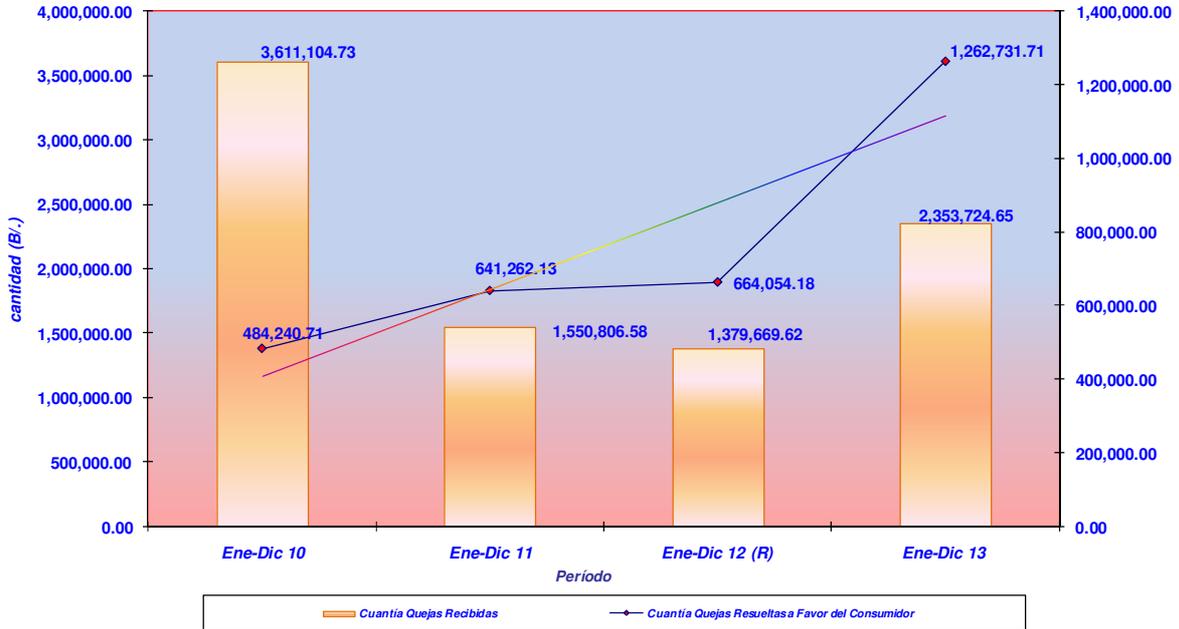
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	680	1,262,731.71

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 - Diciembre 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	378
Agencia de autos	174
Venta de Autos Usados	120
Hoteles o Planes Vacacionales	74
Cursos de Inglés	25
Constructoras	19
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Agencias de Viajes	13
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	12
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	7
Alquiler de Autos	5
Mueblerías	5
Funerarias	5
Decoración	5
Universidad	4
Servicios Profesionales	4
Agencia de Motos	4
Almacén por Departamentos	3
Clínicas	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Herrerías	3
Remodelación	3
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Escuela/Colegio	2
Cursos Varios	2
Bancos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Ventas de Colchones	1
Total	921

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	268	29.1	22,943.91	6,148,968.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	141	15.3	10,274.49	1,448,703.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	13.9	56,587.50	7,243,199.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	113	12.3	57,038.75	6,445,379.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	68	7.4	23,359.74	1,588,462.03
CLÁUSULA ABUSIVA	58	6.3	37,141.87	2,154,228.45
VICIO OCULTO	55	6.0	58,001.35	3,190,074.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	28	3.0	6,971.06	195,189.78
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	12	1.3	360.22	4,322.60
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	9	1.0	22,609.34	203,484.10
COBRO INDEBIDO	8	0.9	7,128.19	57,025.51
VENTA ENGAÑOSA	7	0.8	4,706.37	32,944.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.8	74,105.20	518,736.39
DAÑO Y PERJUCIO	6	0.7	29,980.17	179,881.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.4	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.4	4,032.08	16,128.31
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.2	35,250.00	70,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
TOTALES	921	100.0	32,206.36	29,662,055.97

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 - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	144	27.5	29,553.39	4,255,687.92
DESISTIMIENTO	111	21.2	20,944.60	2,324,850.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	71	13.6	24,011.60	1,704,823.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	7.1	20,129.97	744,808.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	6.7	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	31	5.9	44,163.00	1,369,052.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	5.5	39,150.62	1,135,368.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	25	4.8	28,983.98	724,599.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	12	2.3	35,428.25	425,139.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	1.3	7,831.93	54,823.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.1	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	523	100.0	28,273.18	14,786,875.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	77	6,718,299.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	1,212,846.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	72	6,095,120.81
CLÁUSULA ABUSIVA	45	1,979,798.45
VICIO OCULTO	40	2,570,871.65
FALTA DE INFORMACIÓN	24	1,347,406.68
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	2,412,056.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	518,736.39
COBRO INDEBIDO	5	31,875.51
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	70,500.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	74,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	378	23,164,522.05

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	113	6,036,124.50
ACUERDO	106	4,900,524.69
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	222	11,164,353.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	22
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	15
REY 4 , S .A.	11
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	10
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	10
C J BROKERS REAL ESTATE/ VILLAGE DEL BOSQUE.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
CANAAN DEVELOPMENT	8
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	4
MYSTIC GARDEN INC	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PARQUE LEFEVRE	4
ADAMA REAL ESTATE	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	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 INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
MIRA GROUP INC	3
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL S. A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
GRUPO URBANO, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
LUXORY CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
VISTA VERDE, S.A.	2
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	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 SANTA CLARA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGOSTICS / PROMOTORA TEUS	1
BVVH HOLDING, S.A.	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
COBROS G C, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, 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
DALI TOWER, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS, 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 RESIDENCIALDE CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO SAJALICES, S.A./PROYECTOS CARRETEROS	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
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF,S. A.	1
F.H. INVERSIONES 27, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO PRO63, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HORIZON TOWER, S.A. / INTERPLUS INVERSIONES INT...	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, 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 NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, 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 INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERSIONES YOYHANIS	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	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 PROJECTS, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARIBE, S.A. / PROMOTORA THE SEAWAVES	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
EXPEDITO CORTEZ	1
EYA'S REALTY, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INTERPLUS INVERSIONES INTERNACIONALES S.L.	1
ROBERTO RICHA HUMBERT	1
WATER WAYS CAPITAL, INC	1
PROMOTORA PARIS HILTON	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
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRAZAS TOWER APARTAMENTO	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÒN SANTA MÒNICA	1
VICTORY CORP	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	378

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	80	809,882.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	101,552.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	41,768.44
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	30,363.50
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	120	1,113,142.00

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	50	466,806.36
ACUERDOS	14	142,034.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	65	614,833.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	18
V.I.P MOTOR, S.A.	14
GRUPO JARUM	7
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	5
AUTO SMART, S.A.	4
FULL CARS INC	4
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
FULL MOTORS & CARS PANAMA	2
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTO MARKET	1
AUTO STOP PANAMÁ, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOMOVIL PANAMA	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOTALLER MASU S.A.	1
AUTOS NATALI	1
CHAMPION MOTORS	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
NUEVA ALIANZA, 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
PTY CAR SERVICES CORP	1
PLATINUM MOTORS	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	120

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	2,564,685.96
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	150,623.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	20,212.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	156,791.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	40,856.71
VICIO OCULTO	5	80,534.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
TOTAL	174	3,153,083.05

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	52	955,036.60
ACUERDOS	34	606,388.85
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	14,995.00
TOTAL	87	1,576,420.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S.A.	52
SILABA MOTORS, S.A.	28
PANAMEÑA DE MOTORES	23
RICARDO PEREZ, S.A.	13
MOTORES JAPONESES S.A.	8
BAHIA MOTOR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	4
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	2
DISTRIBUIDORA DAVID 212 COMPANY, S.A.	2
EMPRESA MELO S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
CINCUENTENARIO	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SANDI AUTOS	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SUPER VENTAS S & S	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	174

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
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 - Diciembre 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	26,534.39
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
TOTAL	12	36,445.97

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	7	24,279.31
ACUERDO	4	10,548.43
TOTAL	11	34,827.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.

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 - Diciembre 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	754
Almacén por Departamentos	409
Celulares	320
Mueblería/Equipo Electrónico	247
Telefonía	199
TV por Cable	124
Inmobiliarias	108
Repuestos y Reparaciones (No autos)	77
Talleres de Reparación de Autos	57
Otros	56
Repuestos para autos	52
Constructoras	49
Hoteles o Planes Vacacionales	49
Almacén de Ropa y Calzados	47
Mueblerías	40
Joyería/Relojerías	37
Agencia de autos	32
Agencias de Viajes	31
Computadoras	29
Ópticas	25
Internet	22
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	21
Supermercados	21
Venta de Autos Usados	21
Universidades	15
Agencia de Motos	15
Clínicas	14
Decoración	13
Escuelas/Colegio	13
Servicios Profesionales	13
Alquiler de Autos	12
Distribuidoras e Importadoras	12
Materiales de Construcción	11
Bienes y Raíces	11
Alarmas	9
Estaciones de Gasolinas	9
Lavanderías o Lavamáticos	9
Farmacias	9
Venta de Colchones	7
Videojuegos	6
Lineas Aéreas	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Ventas por TV	5
Eventos Artísticos	5
Remodelación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Comunicaciones e Internet	4
Restaurantes/Fondas	4
Transporte (Fletes o similares)	4
Courrier	4
Útiles de Oficinas	4
Servicios de Grúas	4
Bancos	3
Casa de Empeño	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Dentista	3
Servicio de Intermediación	3
Cursos Varios	3
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Fábricas de Muebles	2
Estacionamientos	2
Sederías	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Minisúper	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Curso de Computadora	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Ventas por Internet	1
<i>Total</i>	3,108

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,735	55.8	443.42	769,331.37
MERCANCÍA DEFECTUOSA	351	11.3	328.02	115,134.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	178	5.7	554.24	98,654.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	170	5.5	910.54	154,791.43
RESOLUCIÓN / CONTRATO	157	5.1	100.69	15,807.83
FALTA DE INFORMACIÓN	152	4.9	540.44	82,146.30
DAÑO Y PERJUICIO	60	1.9	769.22	46,153.42
CUSTODIA DE BIEN	53	1.7	426.94	22,628.08
COBRO INDEBIDO	52	1.7	488.20	25,386.60
VENTA ENGAÑOSA	51	1.6	422.86	21,566.11
ANULACIÓN DE CONTRATO	43	1.4	237.64	10,218.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	1.1	607.61	21,266.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	28	0.9	405.64	11,357.92
VICIO OCULTO	22	0.7	1,258.76	27,692.79
RESCINDIR CONTRATO	15	0.5	189.89	2,848.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	2	0.1	480.00	960.00
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
TOTALES	3,108	100.0	459.40	1,427,815.84

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	934	37.6	414.59	387,229.89
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	324	13.0	375.72	121,734.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	237	9.5	357.59	84,749.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	214	8.6	343.33	73,473.30
ABANDONO	156	6.3	407.04	63,498.61
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	80	3.2	508.19	40,655.16
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	77	3.1	533.79	41,102.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	66	2.7	710.31	46,880.63
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	64	2.6	558.58	35,748.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	2.5	398.41	24,701.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	56	2.3	670.74	37,561.47
ACUERDO/REEMPLAZO	52	2.1	376.26	19,565.54
ACUERDO	49	2.0	273.02	13,377.77
RESOLUCIÓN/REPARAR	38	1.5	621.68	23,623.87
RESOLUCIONES/VARIOS	33	1.3	417.28	13,770.33
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	0.7	358.50	6,094.44
ACUERDO/REPARACIÓN	10	0.4	310.54	3,105.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	0.4	475.48	4,279.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.2	618.72	3,712.31
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,487	100.0	420.22	1,045,077.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	42,769.08
FALTA DE INFORMACIÓN	22	14,758.46
COBRO INDEBIDO	12	12,272.71
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	13,678.91
VICIO OCULTO	11	17,242.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	5,875.02
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
CUSTODIA DE BIEN	1	25.66
VENTA ENGAÑOSA	1	1,150.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	1,134.27
TOTAL	108	111,435.04

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	47	43,192.31
ACUERDO	15	13,241.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIONES	2	2,320.00
TOTAL	66	60,496.60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	9
CJ BROKERS	7
ADCO HABITAD	6
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	5
DESARROLLO LAS MENDOZAS	4
PARIS HILTON, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
VIVIENDA DE PRIMERA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPELNT INC.	1
AVENON INVESTMENT INC	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CIUDAD PACIFICA	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PARQUE MEMORIAL LOS GUAYACANES, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
PROMOTORAS DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROYECTO RESIDENCIAL JARDINES DE SAN FRANCISCO	1
RESIDENCIAL NUEVA DOLEGA	1
REY 4, S. A.	1
UNHABITAT, S.A.	1
TOTAL	108

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	542	274,209.62
MERCANCÍA DEFECTUOSA	157	61,898.33
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,003.51
VENTA ENGAÑOSA	10	2,474.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	4,260.31
CUSTODIA DE BIEN	7	2,385.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	3,429.41
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
VICIO OCULTO	4	4,424.48
DAÑO Y PERJUICIO	3	2,318.51
TOTAL	754	363,864.44

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	412	186,283.47
ACUERDOS	101	50,857.58
RESOLUCIÓN	64	42,020.78
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,409.29
TOTAL	584	280,571.12

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	187
AUDIO FOTO	73
MULTIMAX	55
PREMIER	31
ELEKTRA PANAMA, S.A.	26
MULTITEK PACIFIC, S.A.	25
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	23
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	22
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	19
CASA GALA	18
HOMETEK	16
PHOTURA AUDIO - VIDEO	14
E - VISION, S.A.	11
GRUPO W, S.A.	11
RODELAG, S.A.	11
DOIT CENTER	8
DIGITAL CITY	7
FOTO SONIDO	7
GULKAVI, S.A.	7
PANACINE	7
ELECTRÓNICA HONG KONG	6
SOUND N MUSIC	6
TECH & HOUSE	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
INVENCIÓNES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
INVERSIONES LEY'S	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
GRUPOS DRAGON, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
MULTIHOGAR	3
UNICA	3
ELECTRONICA NEW CITY	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	2
LUMICENTRO	2
MACRO AUDIO VÍDEO Y MUEBLES (GULKAVI, S.A.)	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MASSA ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
BAENCO	2
REFCO	2
SMART CENTER	2
SONAM'S	2
TECNOTEK	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
5TEC	1
Aidy Shop	1
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACÉN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
COREMUSA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FACILITO	1
FOTO PLAZA	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GSM PANAMA INC	1
GRUPO SPIEGEL, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MULTI SHOP LOS ANDES	1
MUNDO COSTURA	1
NOVEDADES EMOVIL	1
NURY CENTER	1
PACOSA	1
PANAMEÑA DE COSTURA, S.A.	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PANASONIC	1
PENSA	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
PUNTO G ELECTRONIC, S.A.	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
VISUALCOM	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	754

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	245	47,834.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	35	6,558.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,647.67
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	179.30
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,101.90
CUSTODIA DE BIEN	5	1,669.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	931.73
VENTA ENGAÑOSA	2	480.45
COBRO INDEBIDO	1	30.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
TOTAL	320	61,434.40

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	179	29,214.88
ACUERDOS	57	9,188.40
RESOLUCIONES	16	5,029.12
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,933.68
TOTAL	261	45,366.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGICEL	16
MOVICELL	16
MOVIL PHONE, S. A.	11
STAR MOBILE	10
CLARO PANAMA S.A.	8
CABLE & WIRELESS	7
TELFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	7
ELECTRONICA TECNIMAX	6
DRAGON CELL	5
MULTI SHOP	5
AUTEMTICA ELECTRONIC	4
CELL PLUS	4
CELL SHOP	4
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	4
ELY SHOP	4
MUNDO CELULAR	4
MUNDO FASHION	4
TECNI - CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	3
DOMINO CELL	3
GLOBAL MOBILES	3
GSM & COMPUTER	3
HON KONG STORE	3
ALMACEN MAX STORE	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL CORPORATION	2
CELL PHONE PANAMA INC	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES JENXU SHOP	2
CITEK	2
EL MACHETITO	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GALAXY MOVIL	2
GIFT CELL	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
Gloria Chung Y D Mobil	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
SUPER MOVIL	2
TODO MÓVIL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
12 KING	2
3 JACC	2
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ANDY SHOP	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BROTEX MOBILE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULAR INTERENT GENEROSO	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELECTRONIC	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL MARKET LAS TABLAS	1
CELL NET	1
CELL PLANET	1
CELL TOP	1
CEL MINA	1
CELULAR CELBERN	1
CELULAR PRINCES	1
CELULAR IN	1
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES HONG KONG	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES IN	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOTERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRO DE CELULAR CALIDONIA, S.A.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CHINA MOVIL	1
CITY CELL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTECH MOBIL	1
D'TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DISTRIBUIDORA UNIVERSAL INVESTMENT INC	1
DR CEL	1
ELECTRÓNICA HONG KONG	1
ELECTRO SAM No. 2 Y CABLE AND WIRELESS	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELEKTRA	1
ELECTRONICA PLANET	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
GANGA CELULAR	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVILES ITC PANAMA	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GREEK STORE	1
GSM PANAMÁ INC	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOBILE CITY	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FAST	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MULTI MOVIL 88	1
MULTI STORE	1
MUNDO ELECTRONICO BT	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
PANACELL	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SEDERIA LA FLORECITA	1
SHOP MODA	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
Smart Phone Metromall S, A.	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAYY CELL PLANT	1
TECNO SHALOM MOVIL	1
TECNOMOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNIMOBIL	1
VENTAS DE CELULARES GABY	1
Y D MOVIL	1
VENTAS DE CELULARES WEN	1
WEI WEI DIGITAL	1
W-TECHNOLOGY	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
WORLD TECH CENTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	320

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	16,485.47
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	40	26,694.72

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	10,821.83
ACUERDOS	13	6,177.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
TOTAL	34	18,949.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CASA GALA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
MULTI HOGAR	2
ELECTRA	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
EL LIBERTADOR	1
FURNITURE CITY	1
HEMOCENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
TALLER DE MUEBLES HERMANOS DIAZ	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA INVERSIONES SAN JOSE	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLERIA SITTIN	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
VENTAS BELTRAN	1
TOTAL	40

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	16,705.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	7,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	21	32,390.75

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	9,389.56
ACUERDO	5	5,022.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
TOTAL	14	16,508.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	12,171.38
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,032.31
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	2	865.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
TOTAL	32	22,844.41

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	10,665.99
RESOLUCIONES	9	8,279.78
ACUERDO	6	2,733.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,102.17
TOTAL	33	23,781.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	114	34.7	22,211.6	2,532,126.11
ACLARACIÓN DE CONTRATO	40	12.2	80,851.8	3,234,071.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	12.2	46,937.5	1,877,499.42
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	37	11.2	5,449.5	201,633.15
VICIOS OCULTOS	30	9.1	55,115.2	1,653,455.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	28	8.5	38,774.9	1,085,697.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	4.6	32,622.9	489,343.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	3.6	4,723.3	56,679.16
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	0.9	11,407.0	34,221.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	12,547.5	37,642.51
CUSTODIA DE BIENES	2	0.6	4,942.2	9,884.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.6	37,879.9	75,759.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	56,900.0	56,900.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.3	0.0	0.00
TOTALES	329	100.0	34,885.8	11,477,413.29

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	144	27.5	29,553.39	4,255,687.92
DESISTIMIENTO	111	21.2	20,944.60	2,324,850.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	71	13.6	24,011.60	1,704,823.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	7.1	20,129.97	744,808.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	6.7	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	31	5.9	44,163.00	1,369,052.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	5.5	39,150.62	1,135,368.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	25	4.8	28,983.98	724,599.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	12	2.3	35,428.25	425,139.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	1.3	7,831.93	54,823.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.1	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	523	100.0	28,273.18	14,786,875.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.

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 - Diciembre 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	912,165.21
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	1,131,112.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	428,171.81
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	56,894.55
VICIOS OCULTOS	7	188,753.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	76,264.75
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	234,033.51
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	69	3,094,007.83

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	32	1,833,217.27
AGENCIA DE AUTOS	17	422,648.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	6	46,876.70
VENTAS DE AUTOS USADOS	5	37,348.57
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
BIENES Y RAICES	2	56,900.00
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes o similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
TOTAL	69	3,094,007.83

FUENTE: ACODECO

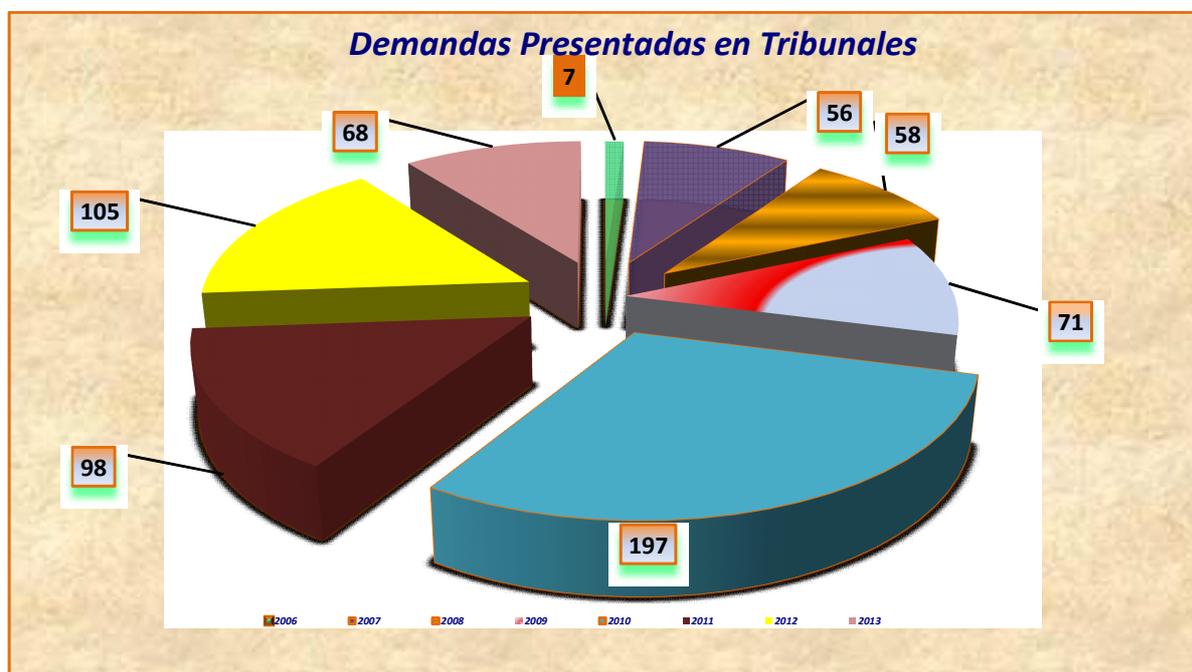
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.5	1,162,188.01
2008	58	8.8	1,165,958.76
2009	71	10.8	3,177,387.81
2010	197	29.8	11,574,589.66
2011	98	14.8	4,265,056.02
2012	105	15.9	4,552,121.01
2013	68	10.3	3,037,107.83
TOTAL	660	100.0	28,934,409.10

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 - Diciembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	7,358	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,149	811,390.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	502	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	311	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	250	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

NOTA: Cuadro elaborado el 08/01/14.

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

PERIODO: Enero - Diciembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	231	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	114	51,525.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	55	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	24	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	32	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	5	700.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	339	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	130	150,625.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	233	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	77	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	63	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	6	9,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	43	-

NOTA: Cuadro elaborado el 08/01/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Diciembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	67	1.6	18,700.00	2.3
LPG DE PANAMÁ,S.A.	57	1.4	10,800.00	1.3
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	35	0.8	7,000.00	0.9
SUPERMERCADO REY	35	0.8	8,795.00	1.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	28	0.7	6,375.00	0.8
FARMACIAS ARROCHA	18	0.4	4,900.00	0.6
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	18	0.4	4,550.00	0.6
SUPERMERCADO XTRA	18	0.4	5,650.00	0.7
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.3	2,600.00	0.3
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	13	0.3	1,969.00	0.2
OTROS	3,847	92.7	740,051.00	91.2
TOTAL	4,149	98.4	811,390.00	97.7

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	320.96
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	269.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO		0.0	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	36	3.3	529,769.14
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.3	832.27
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1		
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE		0.0	
FALTA DE INFORMACIÓN	64	5.9	
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	25	2.3	
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.2	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	107	9.9	
REMISIÓN A OTRA FUENTE		0.0	
PUBLICIDAD CONFUSA	9	0.8	
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	2	0.2	
CINTILLO NO LEGIBLE	37	3.4	
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	37	3.4	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD		0.0	
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6	0.6	
PUBLICIDAD CONFUSA	6	0.6	
TIEMPO DE LOCUCIÓN		0.0	
REMISIÓN A OTRA FUENTE	3	0.3	
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	90	8.3	
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	18	1.7	
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	14	1.3	
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	73	6.7	
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	126	11.6	
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	422	39.0	
TOTALES	1,083	100.0	531,191.37
VERIFICACIÓN	199	100.0	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	18	13.4	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	102	76.1	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	10	7.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	4	3.0	464.81
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	134	100.0	464.81

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 14-01-2014

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	58
PRENSA	132
RADIO	1
INTERNET	18
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	8
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	994
MEDIOS IMPRESOS	69
TOTALES	1,282

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Diciembre 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
SUPERMERCADO XTRA	15
DIGICEL PANAMA	13
AUDIO FOTO	13
CLARO	13
SUPERMERCADO 99	13
SPORT LINE AMERICA	11
VIA VIA	10
PAYLESS SHOE SOUCE	9
U.S. POLO	9
BELLINI	8
Total	114

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	12,366	7,282	19,648
TOTAL	85,669	53,039	138,708

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	3,610	1,796	5,406
TOTAL	39,361	21,875	61,236

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: 2013 (Diciembre)

Anomalías	unidades 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	9,834	18,840	14,984	21,212	2,999	17,310	28,230	105,575	24,603	23,852	10,844	278,283	
Productos vencidos (PV)	productos	22,695	12,612	6,937	21,895	2,566	19,832	11,593	33,063	20,052	7,691	3,853	162,789	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	432	2,910	496	5,630	194	361	4,372	7,982	9,399	6,334	497	38,607	
Productos deteriorados	productos	1,250	450	249	407	60	453	96	1,389	339	2,268	256	7,217	
Productos doble fecha de expiración	productos	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
Producto doble precio	productos	0	2	1	2	0	4	0	22	0	1	0	32	
Fecha no clara	productos	1	248	3	280	2	246	58	1,453	287	421	43	3,042	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	3	0	0	2	2	0	2	0	9	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	8	13	12	48	0	13	155	321	8	22	0	600	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	6	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	14	26	9	85	0	5	53	107	19	11	31	360	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	4	4	2	1	1	0	97	2	1	6	119	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	2	5	6	0	1	0	25	0	0	1	40	
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	7	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	
TOTAL DE ACTIVIDADES		34,240	35,110	22,700	49,574	5,822	38,226	44,559	150,056	54,709	40,603	15,532	491,131	

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	1,287	782	1,183	1,311	1,413	1,305	1,670	1,455	1,453	1,533	973	2,046	16,411

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

FUENTE: ACODECO

**INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
AÑO: 2013
NACIONAL**

Establecimientos	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	217	226	280	300	55	672	417	144	316	17	128	2772
Almacenes	144	76	40	129	24	311	160	453	97	10	17	1461
Animales	7	0	0	1	0	0	0	16	0	0	0	24
Auto Repuestos	6	17	10	12	1	14	18	28	4	0	9	119
Alquiler de Autos	0	2	1	14	0	6	0	0	2	0	0	25
Agencia de Autos	0	0	0	2	0	0	0	15	0	0	0	17
Agencia de Viajes	1	0	4	5	0	6	0	6	0	0	0	22
Almacén de Bicicletas	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	11	6	24	11	0	70	5	10	0	0	0	137
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	1	3	0	2	0	0	3	0	1	0	0	10
Casinos	2	3	0	6	0	0	0	11	0	0	0	22
Carnicerías	3	1	5	6	8	1	1	4	0	0	1	30
Celulares	15	16	5	33	0	44	5	105	10	0	4	237
Centro de Estéticas	0	1	1	1	0	0	1	13	1	0	0	18
Cines	0	1	0	2	0	0	0	7	0	0	0	10
Clinicas y Hospitales	5	14	4	53	0	0	29	56	8	1	1	171
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	54	0	0	0	55
Computadoras	0	1	2	3	0	1	1	20	0	0	0	28
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	6	0	40	0	0	46
Distribuidora e Importadoras	7	21	4	16	20	1	0	76	1	5	7	158
Equipo Medico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	4	0	0	3	0	0	1	3	0	0	0	11
Electronicas	10	6	2	7	0	10	5	19	2	0	0	61
Envío de dinero	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	7
Estacionamiento	2	0	0	1	0	0	0	17	0	0	0	20
Estudios de Fotografías	0	0	2	5	0	0	1	1	1	0	0	10
Estaciones de Gasolina	9	81	1	26	5	6	1	6	2	25	5	167
Esoterica	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	1	6
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	12	56	62	41	3	57	78	33	50	7	11	410
Ferreterías	28	30	28	17	1	36	17	29	4	1	13	204
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	1	2	6	0	1	8	21	0	0	0	40
Hoteles y Pensiones	57	19	28	86	4	19	127	29	45	1	2	417
Internet	25	12	2	29	0	5	26	31	4	1	6	141
Joyería y Relojería	0	8	1	15	0	3	5	56	4	0	1	93
Imprenta y Copiadoras	1	1	0	6	0	8	2	3	0	0	0	21
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	3	22	68	33	1	11	18	215	5	6	28	410
Librería	3	3	0	2	0	0	1	3	0	1	0	13
Materiales de Construcción	8	4	5	2	0	7	0	16	26	1	6	75
Mini Super	571	251	238	203	50	516	246	463	251	113	162	3064
Mueblerías	0	31	11	12	0	17	13	30	1	0	3	118
Motores (No Autos)	0	2	0	0	0	11	0	0	1	0	0	14
Ópticas	2	3	3	8	1	0	8	24	8	0	0	57
Otros	48	76	0	55	1	0	48	30	2	18	3	281
Panaderías/Refresquerías	1	49	18	74	0	30	46	104	34	12	13	381
Perfumerías	1	9	0	1	0	4	0	24	2	0	0	41
Pintura	6	6	1	7	0	1	4	4	0	0	0	29
Restaurantes / Fondas	146	161	332	501	13	237	611	845	343	49	46	3284
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	22	0	6	0	2	0	0	0	0	0	30
Salón de Belleza	16	12	14	105	0	40	36	84	4	1	7	319
Sedería y Sastrería	5	3	10	2	0	1	0	10	1	0	4	36
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	135	100	23	168	26	50	69	230	43	65	45	954
Telefonía	1	12	1	1	0	0	2	3	0	0	0	20
Transporte (Fletes y Similares)	5	10	0	8	0	4	1	11	16	7	0	62
Taller de Reparaciones de Autos	0	4	0	0	0	0	10	3	1	0	0	18
Tv por Cable	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Útiles de Oficina	0	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	5
Ventas de Autos Usados	0	1	0	5	0	0	0	3	0	0	0	9
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	3	1	0	35	54	0	0	0	0	93
Videos	1	3	0	2	0	2	1	9	2	2	1	23
Zapatería	6	4	0	16	0	5	0	42	10	0	0	83
TOTAL DE VISITAS	1,530	1,394	1,235	2,063	213	2,246	2,085	3,434	1,344	343	524	16,411

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 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	10,911	6,015	3,124	10,226	105,661
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,057	7,150	3,324	2,928	180	4,521	33,112
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,089	1,326	684	216	280	3,032	7,982
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66	383	168	16	30	160	1,391
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0	1	0	4	1	3	22
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0	70	0	51	0	1,291	1,453
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4	3	1	5	6	0	66
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71	46	17	21	18	14	321
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2	0	0	0	1	0	8
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10	29	11	12	6	9	107
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11	9	11	6	5	7	97
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	3	11	1	9	25
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	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	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	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	0	0	0	0	1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	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	15,131	9,286	3,652	19,276	150,259

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	159	127	137	146	234	275	327	460	229	369	168	803	3,434

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 anomalías	sin anomalías													
Actas Levantadas de Ley 45	92	82	43	104	65	82	62	103	83	194	177	200	193	218	315	324	128	148	138	327	44	161	192	748	1532	2691	4,223
Actas Levantadas de Ley 6ta	5	22	15	31	16	20	15	31	14	35	14	37	21	57	38	96	25	40	29	71	12	47	25	110	229	597	826

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

AÑOS: 2006-2013

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:									Total de con Anomalías
		2006 con anomalía	2007 con anomalía	2008 con anomalía	2009 con anomalía	2010 con anomalía	2011 con anomalía	2012 con anomalía	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	105,661	1,163,207	
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	355,514	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	7,982	102,126	
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,391	14,946	
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796	
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	22	447	
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	1,453	6,494	
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	548	
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	174	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	321	3,092	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	109	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	4	13	
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	107	460	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	97	469	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	30	
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	2	20	
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	5	19	
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-Diciembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,317	51.3	16,977	34.1
SUPERMERCADO REY	576	22.5	6,157	12.4
SUPERMERCADO XTRA	401	15.6	9,316	18.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	190	7.4	1,510	3.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	43	1.7	10,425	20.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	27	1.1	1,058	2.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	11	0.4	596	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	2,565	100.0	49,854	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-Diciembre 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 99	6,701	35.8	103,074	14.2
SUPERMERCADO REY	5,635	30.1	27,649	52.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	3,537	18.9	15,764	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,483	7.9	17,944	9.2
SUPERMERCADO XTRA	1,282	6.9	23,828	12.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	71	0.4	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.7
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	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	18,709	100.0	194,681	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-Diciembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,565	49.9	11,093	34.7
SUPERMERCADO REY	1,376	43.8	6,065	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	95	3.0	1,106	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	60	1.9	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	42	1.3	5,738	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	3,138	100.0	31,963	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, septiembre; octubre no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Diciembre 2013
METROLOGÍA
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLE		COLÓN		CHIRIQUI		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	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	2	5	14	5	12	6	62	0	2	1	0	0	415	120	1	0	508	135	643
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	0	51
- En contra del consumidor	balanza	0	4	0	3	0	3	0	0	0	1	0	0	47	0	0	0	0	0	58
Cantidad de Balanzas Receptoras	balanza mecánica	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	13	0	0	0	0	0	19
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas	0	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	532	35	1	3,747	396	0	0	47,523	5,910	22	4	56,826	6,643	63,471
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	47	0	0	50	47	97
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	5	0	0	0	0	3	0	0	0	56	63	0	0	56	71	127
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	0	0	0	0	283	9	0	0	283	9	292
Verificación de tanques de gas Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	3	0	0	71	3	74
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	14	0	0	5	73	0	11	5	98	103
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	78	248	4	15	87	272	339
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricación, sello de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1	0	0	1	2	0	1	0	19	6	0	0	43	1	1	1	67	9	76
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	8	0	0	0	16	0	156	1	0	0	276	2	8	0	464	3	467
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	48	0	5	0	50	0	4	0	112	0	112
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escaliner	establecimiento	0	10	2	18	10	6	7	43	3	13	1	8	74	139	1	5	98	202	300
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	30		36		8		92		2		17		361		7		543		543
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	23		33		11		94		0		22		348		7		538		538
Verificación de grasas	seidora o pala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	30	36	0	0	30	44	74
TOTAL DE ACTIVIDADES		5	15	28	27	5,525	544	124	45	5,198	455	4	0	48,956	6,073	41	36	58,661	7,003	66,264

(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: ACCOECO

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
		105	145	165	192	169	114	157	115	197	242	139	202	1,842

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PAMAMÁ

Periodo: Enero - Diciembre 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
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	88	27	84	28	2		56	19	47	14	32	2	70	14	21	1			415	120	535		
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22		10				6		6		0		5		1				57	57		
- En contra del consumidor	balanza						8		5		18				13		6		2		0						63	63		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6							1		3		1		5		1				0	19	19		
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas																										0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24.142	470	19	1.765	3.496	341	2.777	684	1.700	182	724	996	13.206	1.237					1.192	577	15		252	78	47.523	5.910	53.433		
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			2	3	50	47	41	52	106	110	216		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																		283	9	292	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																		71	3	74	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (hoja)																										0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1	1	44	2	20		6				1		1												5	73	78	
Blóques	establecimiento				9	18	10	12							10	18	41	84	8	116							78	248	326	
Estaciones de calibración (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1		1		12		9		5		2		3	1	4		3		3							43	1	44	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		92		47		10		6	2	15		3						1			276	2	278	
- A favor del consumidor	surtidor																											0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor																											2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10						6		6		4						1			50	0	50	
Verificación de agropiromicos	establecimiento																										0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40	10	39	4	5	5	5	4	5	12	29	74	199	273		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6		5		62		125		5		6		10		117			361	361		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6		5		74		98		10		12		12		63			348	348		
Verificación de grasas	triedora o pala	1																						1			2	0	2	
Información comercial	marca		4		5	27	5	2		1					21											1	30	36	66	
TOTAL DE ACTIVIDADES		24.191	489	36	1.816	3.730	398	3.260	733	1.841	215	746	602	13.291	1.322	94	75	97	91	1.282	715	31	53	307	160	48.956	6.871	55.827		

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

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

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pagamento, 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	155	218	126	186	1.647

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

NACIONAL

AÑOS: 2012-2013

Actividades	unidad de medida	2012		2013		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	508	277	785
- A favor del consumidor	balanza	-			51	0	51	51
- En contra del consumidor	balanza	-			58	0	58	58
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19	0	63	63
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			0	0	0
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	57,161	26,081	83,242
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	56	462	518
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	92	570	662
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	67	92	159
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	464	43	507
- A favor del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		112	0	112
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	98	547	645
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		543	543
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		538	538
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		2	34	36
Información comercial	marca	-	338	30	44	30	382	412

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

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

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

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	58	73	11	35	4	52	53	209	92	30	156	773
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,608	4,191	4,191	7,264	0	5,497	99	332	346	397	1,336	25,261
Capacitaciones	37	81	42	94	11	118	105	72	75	56	55	746
Personas Capacitadas*	865	2,322	1,008	1,776	615	3,234	1,611	2,393	2,067	1,609	1,521	19,021
Programas	23	88	234	110	86	17	40	0	57	63	73	884
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	234	110	86	17	40	93	57	63	73	884
Consultas Educativas *	295	428	80	359	2	533	93	97	685	288	891	3,751
<i>Personal</i>	266	366	79	357	0	491	88	97	474	233	720	3,171
<i>Telefonía</i>	29	62	1	2	2	42	5	0	211	52	169	575
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5
Temas	295	431	80	3,573	0	661	93	2,086	681	281	891	9,072
<i>Ley 6ta</i>	62	94	59	849	0	72	35	558	71	83	43	1,926
<i>Ley 45</i>	168	242	21	2,307	0	478	55	1,496	599	144	568	6,078
<i>Ley 81</i>	0	2	0	6	0	10	0	32	0	4	1	55
<i>Otros</i>	65	93	0	411	0	101	3	0	11	50	279	1,013
Distribución de Material Educativo	17,283	27,298	19,226	36,457	3,089	18,566	16,345	91	66,920	15,833	73,275	294,383
Participación en Medios de Comunicación	92	157	117	360	7	77	146	293	113	59	12	1,433
<i>Televisivo</i>	15	48	5	91	2	9	19	138	16	7	11	361
<i>Radiales</i>	68	67	111	192	5	62	124	155	89	47	1	921
<i>Prensa Escrita</i>	9	40	1	77	0	6	3	0	8	5	0	149
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	4,452	0	0	0	4,452
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	1,276	0	0	0	1,276
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	27
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	273	0	0	0	273
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	976	0	0	0	976
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	589	0	0	0	589
<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	226	0	0	0	226
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	363	0	0	0	363
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	722	0	0	0	722
<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	233	0	0	0	233
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	473	0	0	0	473
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,791	7,029	5,513	9,509	703	9,281	1,843	2,915	3,155	2,357	3,821	48,917

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	55	46	20	8	245
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24	20	55	27	21	8	344
Total	47	87	47	0	43	44	43	38	110	73	41	16	589

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	15	33	6	9	233
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	13
Consultas	45	37	23	0	44	30	60	62	39	64	46	23	473
Total	82	62	39	2	63	59	88	88	54	98	52	32	719

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	31	29	19	4	273
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0	0	0	2	0	2	12
Consultas	159	91	0	0	121	103	101	99	91	91	89	31	976
Total	179	130	0	2	150	141	140	130	122	122	108	37	1,261

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