



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Enero)



Febrero, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	87	137	224
ASISTENCIAS	606	2,482	3,088
QUEJAS (Ley 45)	83	236	319
TOTALES	776	2,855	3,631

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	86	137	223
ASISTENCIAS	602	2,482	3,084
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	83	273	356
TOTALES	771	2,892	3,663

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	3	3	1	8	0	0	0	18	5	8	4	50
TELFÓNICA (3)	0	4	2	20	1	3	3	45	0	8	1	87
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	33	0	0	0	39
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
WEB	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	15	0	0	4	20
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	9	6	29	1	4	3	137	6	17	9	224

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	30	55	125	4	21	18	1,095	84	99	10	1,554
TELFÓNICA (3)	0	5	10	4	0	16	0	1,004	31	2	5	1,077
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	103	0	0	0	103
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	280	0	0	0	280
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	73
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total	13	35	65	129	4	37	18	2,482	116	101	88	3,088

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 - 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	16	59.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	5	18.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	11.1
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	1	3.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	1	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	1	3.7
TOTALES	27	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	15	13.6
PRODUCTOS VENCIDOS	14	12.7
BALANZAS	11	10.0
ESCÁNER	9	8.2
NO CUMPLEN	9	8.2
FALTA DE INFORMACIÓN	7	6.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	7	6.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	6	5.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	5	4.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	5	4.5
COMBUSTIBLE	4	3.6
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	3.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	3	2.7
PROMOCIONES	2	1.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	2	1.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	2	1.8
VENTA ATADA	2	1.8
PESO NETO	1	0.9
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	1	0.9
TOTALES	110	100.0

FUENTE:ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12 (R)	4,491	42,335,395.89
Ene-Dic-13 (R)	4,030	31,074,813.06
Ene-14	319	1,701,692.42

(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	2,677	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
Ene-14	269	1,136,884.61

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

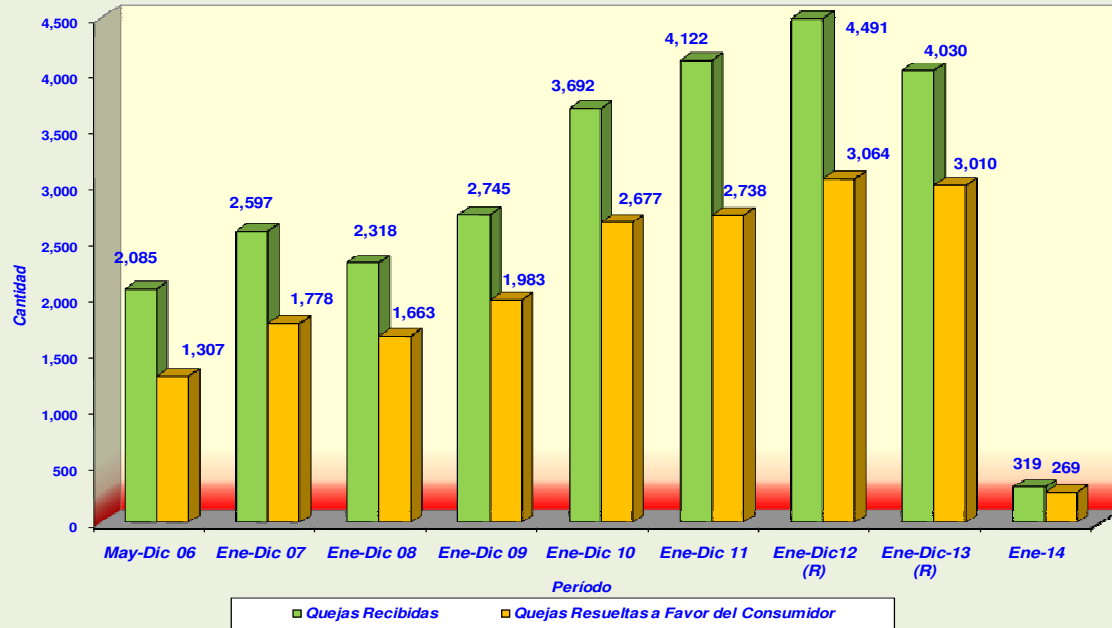
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	18,489	144,987,502.82
---	---------------	-----------------------

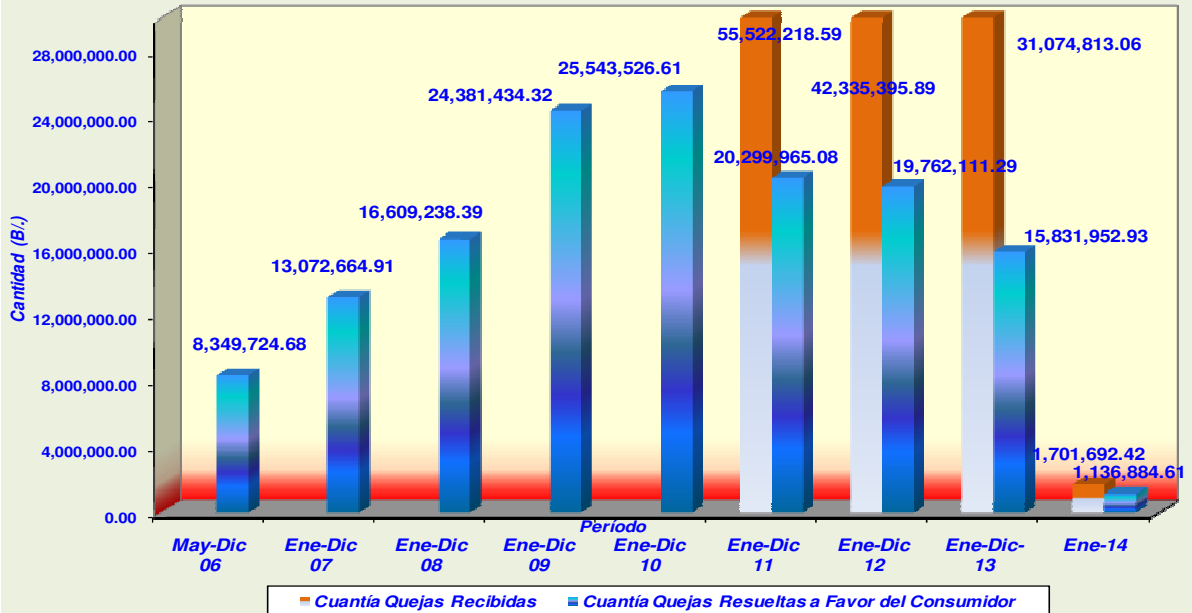
NOTA: Cuadro elaborado el 10-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 febrero 2014.

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	2,957	28,736,147.16
Ene-14	236	1,586,742.02

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

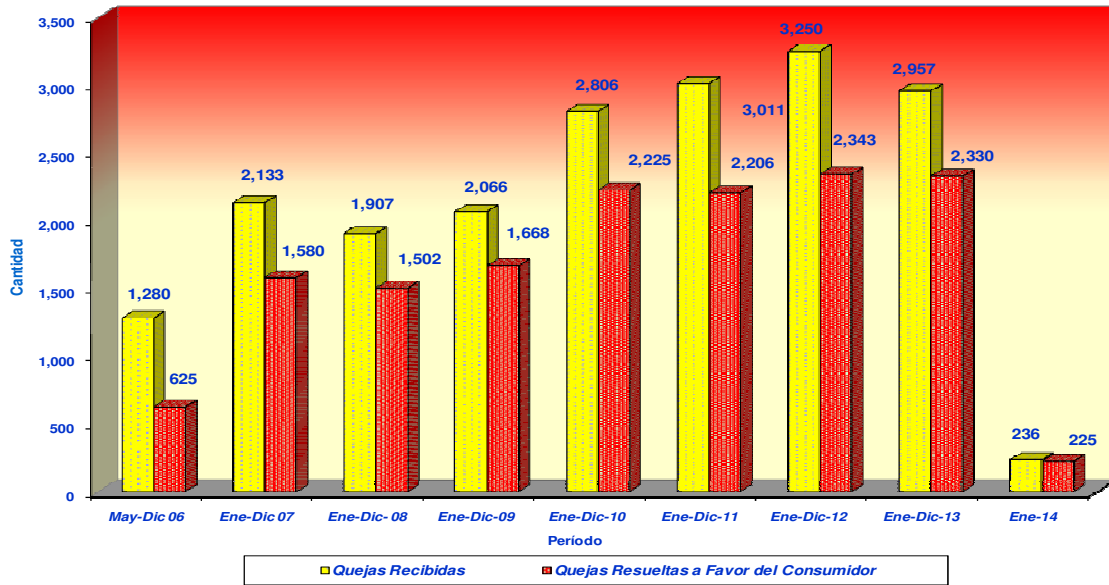
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-14	225	1,122,764.86

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	14,704	137,267,489.01
--	---------------	-----------------------

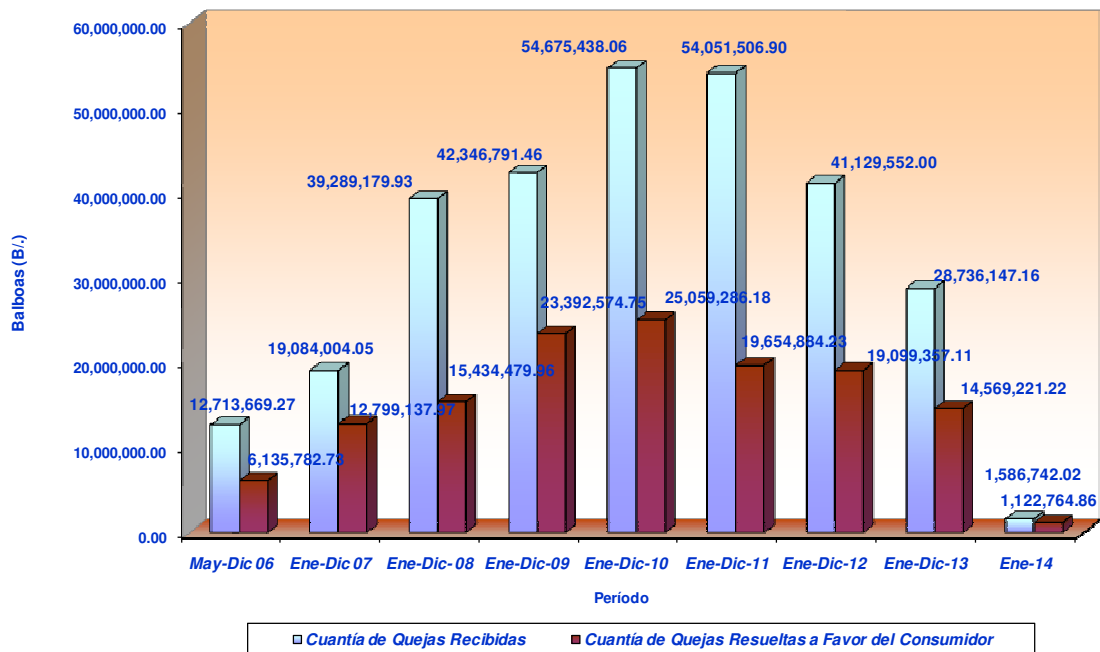
NOTA: Cuadro elaborado el 10-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2014.

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 - 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	236	236		
REGIONAL	Expedientes	83	83
TOTAL NACIONAL		319	319	0	0
Promedio de Quejas Diarias	15				
Promedio de Quejas Semanal	80				
Promedio de Quejas Mensual	319				

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 - 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	36	36
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	200	200
INVESTIGACIÓN	Expedientes	437	400	12	25
TOTAL		673	636	12	25
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	68				
Promedio de Quejas Mensual	273				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	8%	...	2.75%	5.72%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,123	1,550,945.67
Ene-Dic 12	1,334	1,380,172.42
Ene-Dic 13	1,072	2,353,724.65
Ene-14	83	114,950.40

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	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
Ene-14	44	14,089.75

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	18
Agencia de autos	9
Venta de Autos Usados	3
Constructoras	2
Mueblerías	2
Agencias de Viajes	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Hoteles o Planes Vacacionales	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Agencia de Motos	1
Total	41

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	34.1	14,045.21	196,632.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.1	76,471.38	535,299.65
VICIO OCULTO	5	12.2	95,357.80	476,789.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	12.2	46,378.00	231,890.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	9.8	3,220.00	12,880.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.9	30,580.50	61,161.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	4.9	14,645.00	29,290.00
CUSTODIA DE BIEN	1	2.4	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	2.4	44,898.00	44,898.00
TOTALES	41	100.0	38,828.72	1,591,977.57

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 - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	43.3	53,527.89	695,862.61
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	13.3	26,220.19	104,880.76
DESISTIMIENTO	3	10.0	8,631.67	25,895.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	6.7	1,375.00	2,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	6.7	4,971.17	9,942.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	6.7	28,807.50	57,615.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3.3	2,449.75	2,449.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	3.3	47,000.00	47,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	3.3	6,500.00	6,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.3	63,900.00	63,900.00
TOTALES	30	100.0	33,893.18	1,016,795.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
VICIO OCULTO	4	445,794.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	141,390.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	58,404.40
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	514,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,380.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	29,290.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	57,225.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
TOTAL	18	1,294,381.40

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	7	168,840.75
DESISTIMIENTO	6	616,665.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	14	839,121.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	18

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	10,820.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
TOTAL	3	16,770.00

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	5	40,875.91
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	15,990.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	7	60,865.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SANDI AUTOS	1
TD MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	3

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	121,195.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
TOTAL	9	152,190.00

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	62,524.64
TOTAL	4	62,524.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
SILABA MOTORS, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	1
GRUPO SILABA, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	2	7,912.65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
TOTAL	1	2,621.52

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	68
Celulares	57
Almacén por Departamentos	24
Mueblería/Equipo Electrónico	14
Inmobiliarias	12
Telefonía	12
Mueblerías	9
Repuestos y Reparaciones (No autos)	8
Almacén de Ropa y Calzados	7
Internet	7
Agencias de Viajes	6
TV por Cable	6
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Talleres de Reparación de Autos	4
Computadoras	3
Joyería/Relojerías	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Videojuegos	3
Otros	3
Agencia de autos	2
Líneas Aéreas	2
Repuestos para autos	2
Supermercados	2
Eventos Artísticos	2
Remodelación	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Envío de Dinero	1
Venta de Autos Usados	1
Materiales de Construcción	1
Agencia de Cobro	1
Bienes y Raices	1
Fábricas de Muebles	1
Opticas	1
Perfumería	1
Agroquímicos	1
Total	278

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	161	57.9	357.27	57,519.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	35	12.6	294.60	10,310.91
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	22	7.9	650.07	14,301.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	5.4	190.85	2,862.74
FALTA DE INFORMACIÓN	11	4.0	487.35	5,360.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	2.9	661.73	5,293.82
COBRO INDEBIDO	5	1.8	587.15	2,935.73
VENTA ENGAÑOSA	5	1.8	936.89	4,684.47
CUSTODIA DE BIEN	5	1.8	308.91	1,544.55
DAÑO Y PERJUICIO	5	1.8	252.38	1,261.90
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.1	806.78	2,420.33
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.4	33.59	33.59
VICIO OCULTO	1	0.4	1,034.76	1,034.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	149.95	149.95
TOTALES	278	100.0	394.66	109,714.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	84	35.1	442.45	37,166.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	23	9.6	890.57	20,483.22
ABANDONO	20	8.4	463.92	9,278.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	8.4	536.34	10,726.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	6.7	486.22	7,779.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	5.9	396.74	5,554.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	4.2	679.41	6,794.09
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	3.8	380.50	3,424.54
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	3.3	407.43	3,259.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	3.3	457.20	3,657.57
RESOLUCIONES/VARIOS	7	2.9	493.06	3,451.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	2.5	491.19	2,947.11
ACUERDO/REEMPLAZO	5	2.1	234.72	1,173.62
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1.7	260.59	1,042.36
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.8	690.00	1,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	550.00	550.00
DECLARA RESUELTO	1	0.4	29.59	29.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	1,390.97	1,390.97
TOTALES	239	100.0	502.47	120,089.16

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
COBRO INDEBIDO	3	2,122.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,319.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,488.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
VICIO OCULTO	1	1,034.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,412.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,050.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	160.00
TOTAL	12	14,326.31

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	4	6,162.47
ACUERDO	2	2,307.25
RESOLUCIONES	1	2,250.00
TOTAL	7	10,719.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
RIETI, S.A.	1
TOTAL	12

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	19,245.12
MERCANCÍA DEFECTUOSA	20	7,154.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
FALTA DE INFORMACIÓN	1	44.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	68	26,701.33

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	37	16,222.35
ACUERDOS	12	5,897.40
RESOLUCIÓN	10	4,869.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	59	26,989.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	13
AUDIO FOTO	11
MULTIMAX	10
DOIT CENTER	3
UNICA	3
CASA GALA	2
E - VISION	2
MAX VISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
SONYTEC	2
WEI WEI DIGITAL	2
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
Ferre Hogar	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
HOMETEK	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NOVEY	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
RODELAG	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMART CENTER	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	68

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	42	8,857.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1,470.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,084.99
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	844.23
TOTAL	57	12,759.42

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	14	3,065.69
ACUERDOS	0	0.00
RESOLUCIONES	6	1,620.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	20	4,686.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 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

Periodo: Enero - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
XPRESS CELL	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
MOVICELL	3
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
DIGICEL	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
Aidy Shop	1
BB SOLUTION'S	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADR	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
COMPUCELL PLUS	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
LEA RAPID CELL	1
Mega Movil y Joyeros	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S..A.	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	1
Multi Shop	1
MULTI STORE	1
Multi.Line	1
PRO - CELL	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
Star Mobile	1
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
XTREME MOBILE	1
TOTAL	57

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	2,418.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	448.33
TOTAL	9	2,867.14

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	3	712.34
ACUERDOS	1	106.95
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	0	0.00
TOTAL	4	819.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
JAMAR	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	1	1,555.84

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	2,000.00
ACUERDO	0	0.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	1	2,000.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 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 - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
TOTAL	2	991.43

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	3	2,565.72
RESOLUCIONES	0	0.00
ACUERDO	0	0.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	3	2,565.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 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 - 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	58.3	20,633.7	288,872.46
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	12.5	5,276.4	15,829.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	12.5	35,560.5	106,681.50
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	4.2	72,600.0	72,600.00
VICIOS OCULTOS	1	4.2	3,449.3	3,449.32
VENTA ENGAÑOSA	1	4.2	3,750.0	3,750.00
COBRO INDEBIDO	1	4.2	6,279.4	6,279.44
TOTALES	24	100.0	20,727.6	497,461.88

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	43.3	53,527.89	695,862.61
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	13.3	26,220.19	104,880.76
DESISTIMIENTO	3	10.0	8,631.67	25,895.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	6.7	1,375.00	2,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	6.7	4,971.17	9,942.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	6.7	28,807.50	57,615.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3.3	2,449.75	2,449.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	3.3	47,000.00	47,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	3.3	6,500.00	6,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.3	63,900.00	63,900.00
TOTALES	30	100.0	33,893.18	1,016,795.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	194,527.09
VICIOS OCULTOS	2	149,771.40
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	19,073.47
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	63,556.12
TOTALES	11	432,172.36

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

Período: Enero - 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	6	391,758.78
AGENCIA DE AUTOS	2	25,669.30
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS	1	2,544.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	9,500.00
TOTAL	11	432,172.36

FUENTE: ACODECO

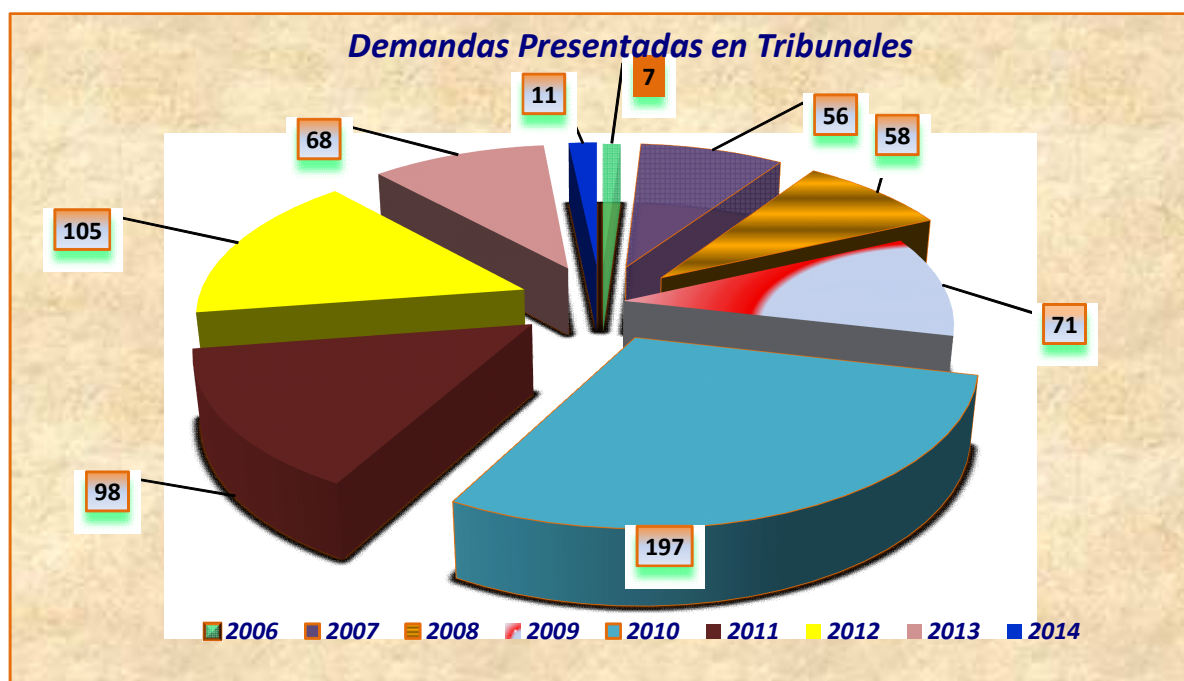
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.3	1,162,188.01
2008	58	8.6	1,165,958.76
2009	71	10.6	3,177,387.81
2010	197	29.4	11,574,589.66
2011	98	14.6	4,265,056.02
2012	105	15.6	4,552,121.01
2013	68	10.1	3,037,107.83
2014	11	1.6	432,172.36
TOTAL	671	100.0	29,366,581.46

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 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	400	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	201	47,353.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	5	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	9	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	20	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

NOTA: Cuadro elaborado el 13/02/14.

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

NACIONAL

PERIODO: Enero 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	12	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	22	10,200.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	28	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	3	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	1	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	9	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	25	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	29	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	3	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	11	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	12	-

NOTA: Cuadro elaborado el 13/02/14.

FUENTE: ACODECO.

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

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

NACIONAL

Período: Enero 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	1	10			1	10
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0
FALTA DE INFORMACIÓN	4				4	0
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	8				8	0
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES					0	0
CINTILLO NO LEGIBLE	3				3	0
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	2				2	0
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0
TIEMPO DE LOCUCIÓN	3				3	0
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	9				9	0
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2				2	0
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	4				4	0
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	12				12	0
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	2				2	0
TOTALES	54	10	0	0	54	10
VERIFICACIÓN	2				2	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ					0	0
HONRÓ					0	0
SUSPENDIÓ	10				10	0
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ					0	0
PROCEDE-HONRÓ					0	0
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0
QUEJAS						
HONRÓ					0	0
DESISTIÓ					0	0
TOTALES	10	0	0	0	10	0

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-02-2014. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2014.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	3	0	3
PRENSA	11	0	11
RADIO	12	0	12
INTERNET	1	0	1
VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	24	0	24
MEDIOS IMPRESOS	5	0	5
TOTALES	56	0	56

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero 2014

Agentes Económicos	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	No. De Casos	No. De Casos	No. De Casos
CABLE & WIRELESS PANAMA	2	0	2
DOIT CENTER	2	0	2
PAYLESS	2	0	2
ARRENDARORA ECONOMICA	1	0	1
AUTO ESTILO RENT A CAR	1	0	1
BANCO CREDOMATIC	1	0	1
BELLINI	1	0	1
CECIL FASHION	1	0	1
CLARKS	1	0	1
CLARO PANAMA	1	0	1
Total	13	0	13

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	691	440	1,131
TOTAL	86,360	53,479	139,839

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	166	36	202
TOTAL	39,527	21,911	61,438

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 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	131	177	0	429	0	498	707	1,202	1,667	2,475	407	7,693
Productos vencidos (PV)	productos	3,887	494	534	1,175	303	1,465	998	173	2,935	2,110	1,326	15,400
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	22	0	97	0	1	70	0	893	1,690	9	2,782
Productos deteriorados	productos	112	58	0	3	20	38	14	0	19	460	3	727
Productos doble fecha de expiración	productos	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Producto doble precio	productos	0	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	20
Fecha no clara	productos	0	16	0	0	1	0	0	0	15	0	0	32
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	7	0	5	0	0	12	4	3	1	0	32
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	0	6	0	11	0	0	4	2	2	0	1	26
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	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	0	0	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		4,130	813	534	1,720	324	2,002	1,805	1,386	5,534	6,736	1,748	26,732

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

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886											886

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: 2014

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.	5	1	5	3	1	46	37	7	24	2	9	140
Almacenes	1	5	1	7	0	8	17	5	3	0	2	49
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Celulares	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	8	0	0	8
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	0	3	0	0	1	0	1	0	7
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrónicas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	4
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	0	1	0	3	0	1	4	1	0	1	0	11
Ferreterías	1	2	0	0	0	4	1	0	0	0	1	9
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoteles y Pensiones	0	2	0	28	0	0	8	1	2	0	0	41
Internet	0	0	0	1	0	0	5	0	1	0	0	7
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	0	1	0	1	0	0	2	6	0	0	1	11
Librería	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Mini Super	30	15	13	14	1	38	32	8	24	8	33	216
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	0	6	0	2	0	0	1	0	0	2	0	11
Panaderías/Refresquerías	0	2	0	3	0	8	12	3	3	0	0	31
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurantes / Fondas	2	11	6	63	0	9	33	29	74	7	2	236
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salón de Belleza	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	6
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	4	5	0	5	2	4	7	8	2	9	5	51
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte (Fletes y Similares)	0	6	0	0	0	0	0	2	0	0	0	8
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	3	11	0	0	0	0	14
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE VISITAS	44	61	26	131	7	130	176	83	144	31	53	886

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
PANAMÁ

Período: Enero - 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	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202												1,202
Productos vencidos (PV)	productos	173												173
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0												0
Productos deteriorados	productos	0												0
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0												0
Producto doble precio (spv)	productos	1												1
Fecha no clara (sfv)	productos	0												0
Incumplimiento con la información comercial	productos	3												3
Venta atada	productos	0												0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0												0
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4												4
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0												0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0												0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2												2
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3												3
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1												1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0												0
Verificación de alerta internacional	productos	0												0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0												0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0												0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,389

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	establecimientos	83											83

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL
													con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	22	65											22	65	87
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	26											6	26	32

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	16,977	33.9
SUPERMERCADO REY	0	0.0	6,157	12.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	9,316	18.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	157	100.0	1,667	3.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,425	20.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,058	2.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	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	157	100.0	50,011	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-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	15	2.0	103,089	14.1
SUPERMERCADO REY	0	0.0	27,649	52.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	228	29.7	15,992	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	17,944	9.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	23,828	12.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	38.1	1,742	0.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	232	30.2	232	0.1
TOTAL	767	100.0	195,448	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-2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	11,093	34.7
SUPERMERCADO REY	0	0.0	6,065	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	100.0	1,115	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,738	17.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	9	100.0	31,972	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.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Periodo: Enero - 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL				
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple					
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3																								49	3	52			
- A favor del consumidor	balanza		1																									0	1	1		
- En contra del consumidor	balanza		2																									0	2	2		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2																									0	2	2		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0		
Verificación contenido neto canasta básica	producto		156																									0	156	156		
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1																									1	1	2		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																											0	0	0		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																											0	0	0		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento																											0	0	0		
Bloques	establecimiento	1																										1	0	1		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3																										3	0	3		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22																										22	0	22		
- A favor del consumidor	surtidor																												0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor																												0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	9																										9	0	9		
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0		
Verificación de escalér	establecimiento	8	6																									8	6	14		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto		23																										23	23		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto		20																										20	20		
Verificación de grasas	freidora o pala																											0	0	0		
Información comercial	marca																											0	0	0		
TOTAL DE ACTIVIDADES		93	156	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	156	259

(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, panche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, filretas, 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												59

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 ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA PROVINCIA DE PANAMÁ

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014

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	-	-					0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	49	3	557	280	837
- A favor del consumidor	balanza	-			51		1	0	52	52
- En contra del consumidor	balanza	-			58		2	0	60	60
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		2	0	65	65
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-					0	0	0
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	1,179	358	58,340	26,439	84,779
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	1	1	57	463	520
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	1		93	570	663
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	3		70	92	162
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	22		486	43	529
- 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		9		121	0	121
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1			0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	8	11	106	558	664
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto				543		32		575	575
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto				538		27		565	565
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2				2	34	36
Información comercial	marca	-	338	30	44		4	30	386	416

(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 - 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	0	2	0	10	0	5	5	14	4	1	12	53
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	0	156	156	742	0	400	70	35	1	24	85	1,669
Capacitaciones	0	3	1	1	0	4	10	2	2	2	0	25
Personas Capacitadas*	0	97	75	20	0	49	243	63	64	42	0	653
Programas	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	61
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	0	0	0	0	0	53	8	0	0	61
Consultas Educativas *	13	34	3	39	0	88	0	8	55	6	118	364
<i>Personal</i>	13	28	3	36	0	48	0	8	39	4	98	277
<i>Telefonía</i>	0	6	0	3	0	40	0	0	16	2	20	87
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	13	34	3	39	0	10	0	218	110	6	118	551
<i>Ley 6ta</i>	4	14	3	12	0	2	0	21	55	2	7	120
<i>Ley 45</i>	8	13	0	21	0	3	0	197	5	4	80	331
<i>Ley 81</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	49	0	0	52
<i>Otros</i>	1	7	0	3	0	5	0	0	1	0	31	48
Distribución de Material Educativo	47	0	600	390	0	9	756	9	2,342	1,680	4,297	10,130
Participación en Medios de Comunicación	4	20	10	34	0	5	13	26	6	5	1	124
<i>Televisivo</i>	1	8	1	7	0	0	1	12	0	1	1	32
<i>Radiales</i>	3	7	9	16	0	5	12	14	6	3	0	75
<i>Prensa Escrita</i>	0	5	0	11	0	0	0	0	0	1	0	17
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	472	0	0	0	472
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	124	0	0	0	124
<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	31	0	0	0	31
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0	50
<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	24	0	0	0	24
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	26
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	124	0	0	0	124
<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	31	0	0	0	31
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	13	287	234	801	0	537	313	159	128	72	203	2,747

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	0	2	0	10	0	5	5	4	1	12	39
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	0	156	0	742	0	400	70	1	24	85	1,478
Capacitaciones	0	3	1	1	0	4	10	2	2	0	23
Personas Capacitadas*	0	97	75	20	0	49	243	64	42	0	590
Programas	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8
Consultas Educativas *	13	34	3	39	0	88	0	55	6	118	356
<i>Personal</i>	13	28	3	36	0	48	0	39	4	98	269
<i>Telefonía</i>	0	6	0	3	0	40	0	16	2	20	87
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	13	34	3	39	0	10	0	110	6	118	333
<i>Ley 6ta</i>	4	14	3	12	0	2	0	55	2	7	99
<i>Ley 45</i>	8	13	0	21	0	3	0	5	4	80	134
<i>Ley 81</i>	0	0	0	3	0	0	0	49	0	0	52
<i>Otros</i>	1	7	0	3	0	5	0	1	0	31	48
Distribución de Material Educativo	47	0	600	390	0	9	756	2,342	1,680	4,297	10,121
Participación en Medios de Comunicación	4	20	10	34	0	5	13	6	5	1	98
<i>Televisivo</i>	1	8	1	7	0	0	1	0	1	1	20
<i>Radiales</i>	3	7	9	16	0	5	12	6	3	0	61
<i>Prensa Escrita</i>	0	5	0	11	0	0	0	0	1	0	17
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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)	13	287	78	801	0	537	313	128	72	203	2,432

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												24
Denuncias	0												0
Consultas	26												26
Total	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27												27
Denuncias	0												0
Consultas	43												43
Total	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31												31
Denuncias	0												0
Consultas	93												93
Total	124	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124

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

FUENTE: ACODECO