



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (Febrero)



Marzo, 2012

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Febrero 2012

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	297	322	619
ASISTENCIAS	2,130	4,888	7,018
QUEJAS	205	556	761
TOTALES	2,632	5,766	8,398

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Febrero 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	1	8	78	8	1	11	9	28	6	10	30	190
TELEFÓNICA (3)	4	16	23	11	6	13	4	84	6	0	8	175
CALL CENTER 130	0	2	0	1	0	1	0	51	0	0	1	56
FACEBOOK	0	0	0	0	0	1	0	10	1	0	0	12
TWITER	0	0	0	1	0	0	0	29	0	0	0	30
WEB	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	1	0	44	1	6	0	54
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	6
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	7	0	0	0	0	2	28	4	0	3	45
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	37	0	6	0	43
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	35	101	23	7	28	15	322	18	22	42	619

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Febrero 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	39	48	150	445	2	134	14	1789	205	87	72	2,985
TELEFÓNICA (3)	9	16	54	31	3	18	14	1693	92	18	30	1,978
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1241	0	0	0	1,241
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	1	0	0	0	0	619	620
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	26
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	48	64	204	477	5	154	28	4,888	297	132	721	7,018

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

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: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas*
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	4,121	55,490,368.59
Ene-Feb 12	761	5,808,535.36

® *Datos revisados*

**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: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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 ®	2,020	25,452,420.29
Ene-Dic 10 ®	2,702	27,359,049.97
Ene-Dic 11	2,760	22,469,803.30
Ene-Feb 12	499	3,094,709.94

® *Datos revisados*

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

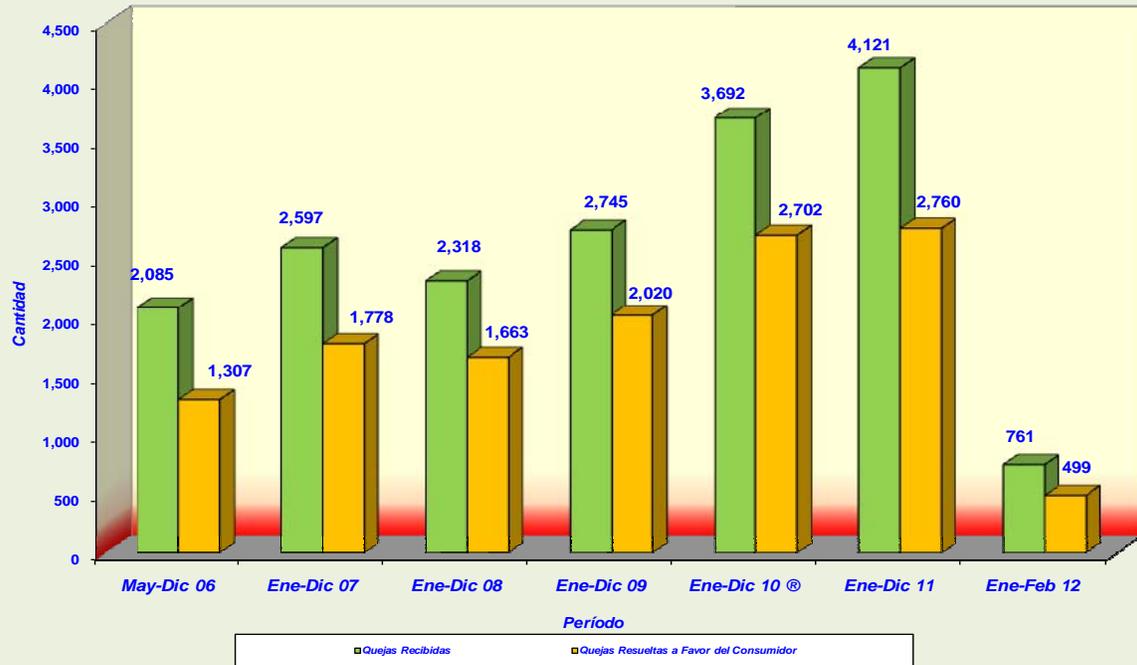
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	12,729	116,407,611.48
---	---------------	-----------------------

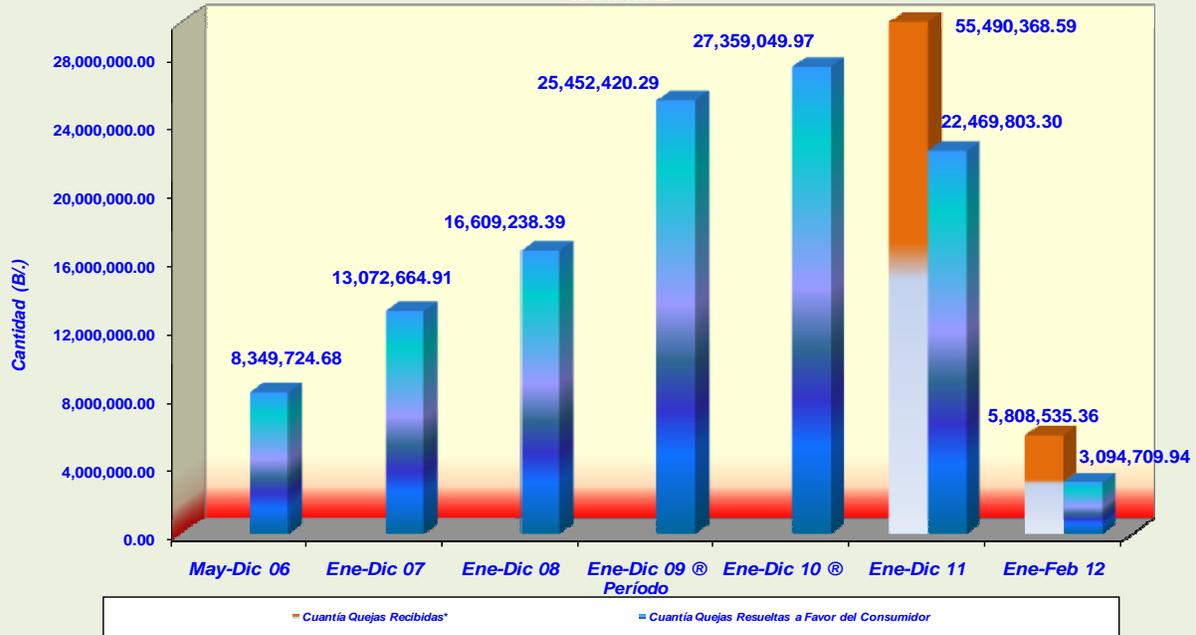
NOTA: Cuadro elaborado el 07-03-12. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



Cuántía 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: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,243	12,605,726.73
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09 ©	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ©	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11	2,999	53,939,562.01
Ene-Feb-12	556	5,636,012.06

© *Datos revisados.*

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09 ©	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10 ©	2,249	26,873,001.67
Ene-Dic-11	2,229	21,828,541.17
Ene-Feb-12	391	3,043,781.16

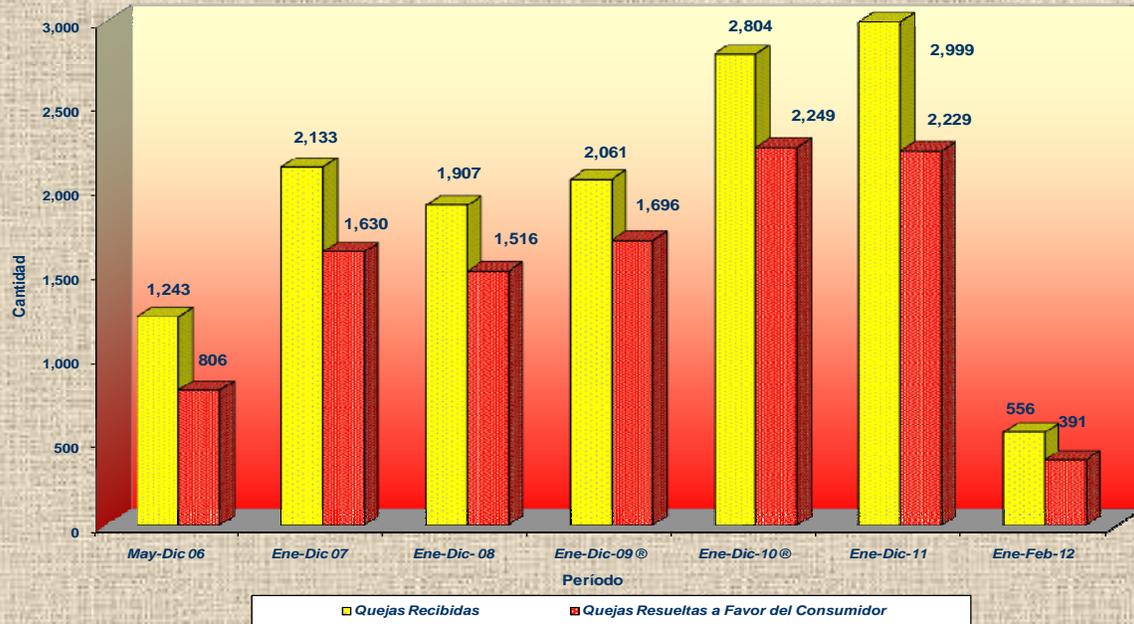
© *Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	10,517	110,781,525.01
--	---------------	-----------------------

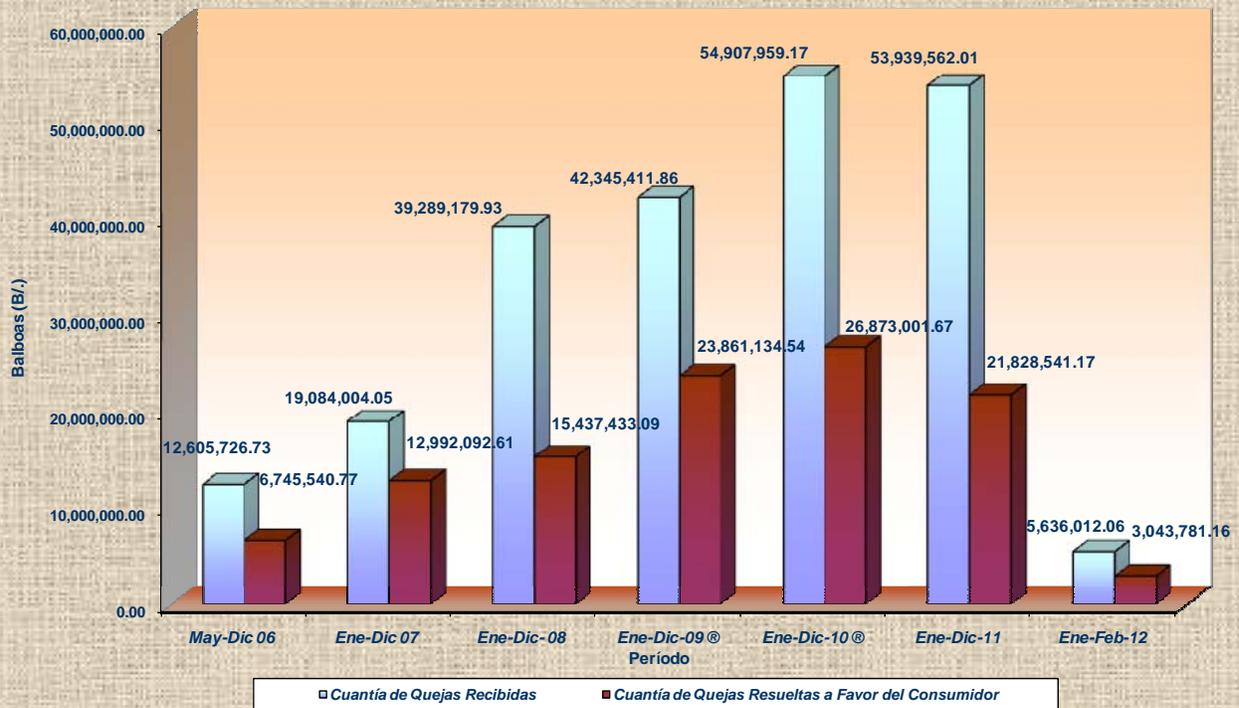
NOTA: Cuadro elaborado el 07-03-12. Estos datos son hasta 31 Marzo 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

PANAMÁ

Período: Enero - Febrero 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	129	129
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	427	427
INVESTIGACIÓN	Expedientes	105	...	18	87
TOTAL		661	556	18	87
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	83				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	331				

****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%	...	17.14%	82.86%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Feb 12	205	172,523.30

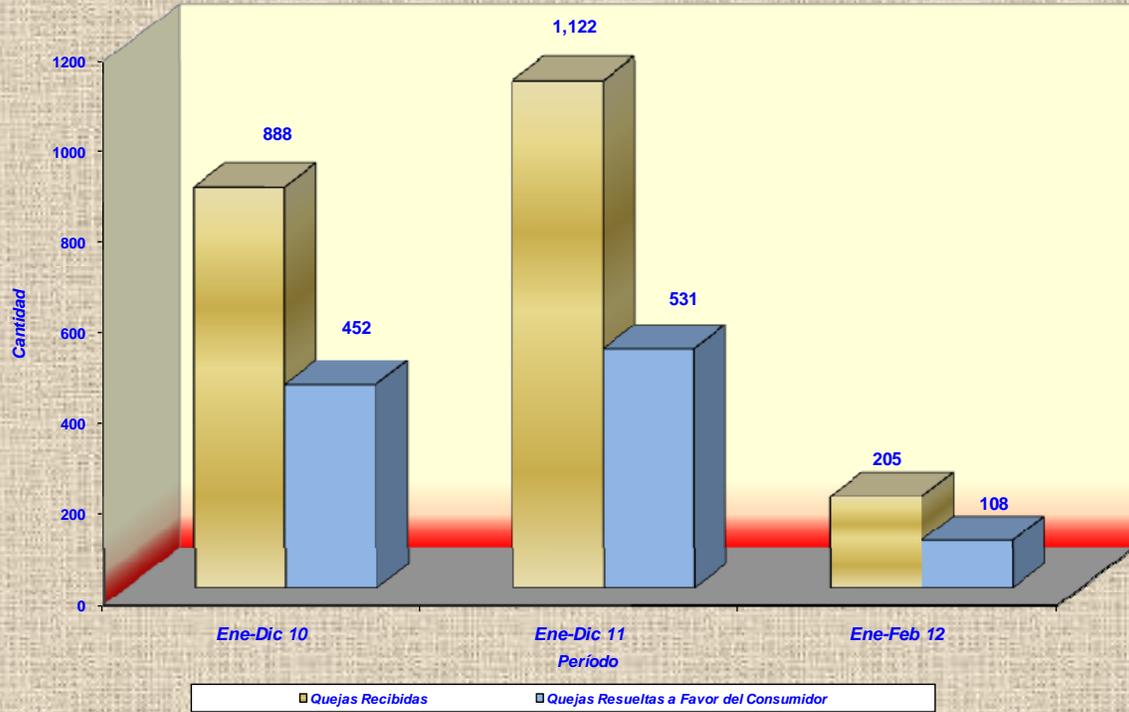
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

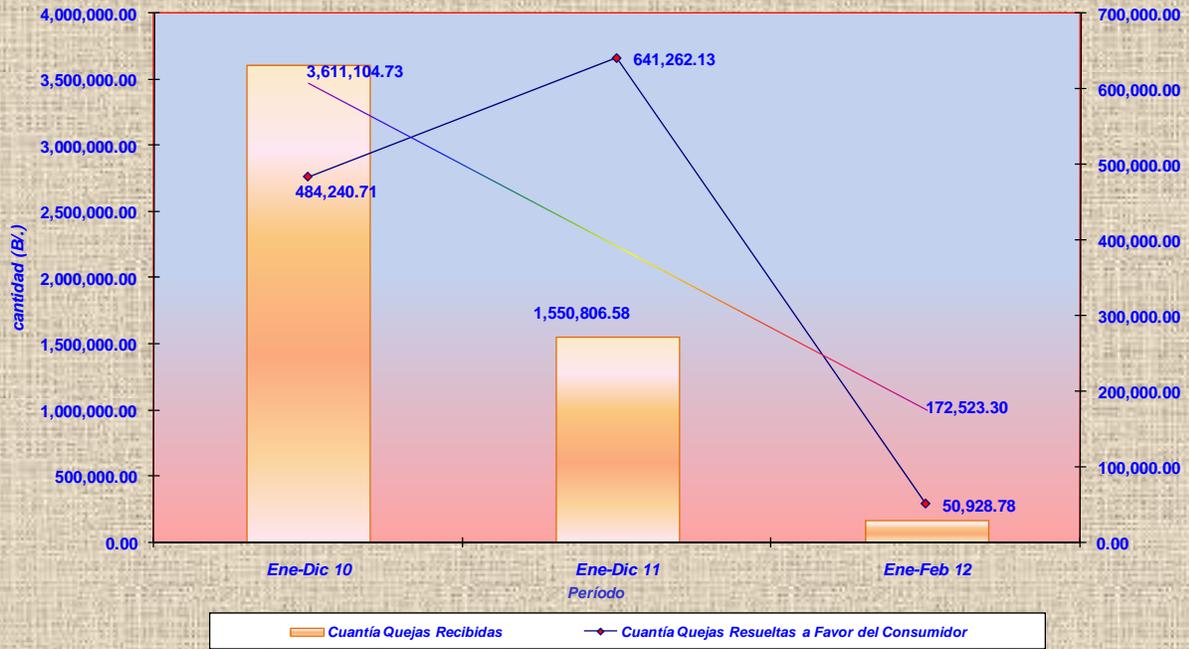
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Feb 12	108	50,928.78

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**

Período: Enero - Febrero 2012

Actividad	No. Quejas
Constructoras	52
Agencia de autos	25
Venta de Autos Usados	21
Inmobiliarias	14
Mueblería/Equipo Electrónico	3
Cursos Varios	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Mueblerías	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Opticas	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Otros	1
Agencia de Motos	1
Total	129

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	39	30.2	20,823.78	812,127.27
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	37	28.7	63,618.32	2,353,877.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	14	10.9	51,846.06	725,844.90
VICIOS OCULTOS	11	8.5	69,011.84	759,130.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	11	8.5	58,225.43	640,479.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	4.7	15,049.86	90,299.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.9	3,669.37	18,346.85
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	4	3.1	648.24	2,592.94
COBRO INDEBIDO	1	0.8	707.50	707.50
VENTA ENGAÑOSA	1	0.8	14,000.00	14,000.00
TOTALES	129	100.0	41,995.40	5,417,406.48

** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	11	25.6	47,497.36	522,470.97
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	20.9	60,980.00	548,820.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	18.6	19,764.88	158,119.02
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	14.0	34,675.00	208,050.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	9.3	43,472.50	173,890.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	7.0	17,904.33	53,713.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	4.7	38,416.44	76,832.88
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
DESISTIMIENTO	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	43	100.0	40,509.21	1,741,895.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta 29 de Febrero 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	322,294.02
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	146,692.99
VICIOS OCULTOS	2	264,845.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
TOTAL	14	738,832.01

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	4	422,201.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	495,095.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	138,475.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	174,240.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	76,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	12,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	27,513.00
TOTAL	16	1,346,024.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-03-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
BELVIEW CORP.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
SUCASA	1
VÍA TERTIA	1
TOTAL	14

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	11	70,114.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	60,940.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	21,200.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
TOTAL	21	161,254.12

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	3	65,600.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	10,200.00
ACUERDO	2	7,200.00
TOTAL	7	83,000.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTORS, S.A.	6
GRUPO JARUM	1
AUTO SALES	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS ALFA	1
CHAMPION MOTORS	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A	2
FULL MOTORS	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
T.D.MOTOR	1
TOTAL	21

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	18	291,232.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,044.71
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
VENTA ENGAÑOSA	1	14,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
TOTAL	25	362,750.72

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	5	61,333.33
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	35,775.00
ABANDONO	2	28,495.00
TOTAL	9	125,603.33

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	18
PANAMOTOR	3
RICARDO PEREZ, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO SILABA	1
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Febrero 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	90
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Celulares	34
Almacén por Departamentos	30
Telefonía	26
Repuestos y Reparaciones (No autos)	20
Constructoras	19
TV por Cable	16
Otros	15
Inmobiliarias	12
Agencias de Viajes	11
Repuestos para autos	9
Almacén de Ropa y Calzados	7
Agencia de autos	6
Joyería/Relojerías	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Computadoras	5
Mueblerías	5
Talleres de Reparación de Autos	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Servicios Profesionales	5
Clínicas	4
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Supermercados	3
Agencia de Motos	3
Farmacias	2
Courrier	2
Bienes ty Raices	2
Ópticas	2
Venta de Colchones	2
Alquiler de Autos	1
Estaciones de Gasolinás	1
Comunicaciones e Internet	1
Líneas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Escuelas/Colegio	1
Universidades	1
Centros de Estéticas	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
Total	427

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	242	56.7	513.39	124,241.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	44	10.3	482.46	21,228.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	8.9	689.56	26,203.23
FALTA DE INFORMACIÓN	36	8.4	546.20	19,663.17
RESOLUCIÓN / CONTRATO	26	6.1	131.12	3,409.05
COBRO INDEBIDO	10	2.3	261.42	2,614.18
DAÑOS Y PERJUCIOS	8	1.9	874.93	6,999.41
VICIOS OCULTOS	5	1.2	1,811.11	9,055.53
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.9	415.45	1,661.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	367.13	1,468.52
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.7	161.70	485.09
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	125.62	376.86
CUSTODIA DE BIENES	3	0.7	393.33	1,180.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	19.50	19.50
TOTALES	427	100.0	511.96	218,605.58

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	109	32.6	484.72	52,834.77
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	54	16.2	368.77	19,913.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	50	15.0	287.94	14,396.81
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	37	11.1	349.48	12,930.74
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	21	6.3	306.77	6,442.19
ABANDONADA	11	3.3	334.24	3,676.67
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	11	3.3	470.68	5,177.44
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	9	2.7	650.54	5,854.82
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	2.4	589.12	4,712.94
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	2.4	713.20	5,705.62
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	1.5	1,121.19	5,605.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	1.5	911.63	4,558.14
ACUERDO	3	0.9	513.77	1,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	3	0.9	144.73	434.19
TOTALES	334	100.0	430.49	143,785.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta el 29 de Febrero 2012

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,328.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	2,020.00
VICIOS OCULTOS	2	3,956.95
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,750.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
TOTAL	12	10,655.32

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	2,153.63
DESISTIMIENTO	1	1,600.00
TOTAL	6	3,753.63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-03-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
TOTAL	12

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	81	52,360.92
FALTA DE INFORMACIÓN	5	4,291.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	853.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
TOTAL	90	57,923.19

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	34	18,292.07
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	13	5,500.23
RESOLUCIONES	11	8,307.13
ACUERDO	11	6,367.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1,373.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCION	3	1,548.84
ABANDONADA	2	962.92
TOTAL	79	42,352.07

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	30
AUDIO FOTO	13
HOMETEK	12
PREMIER	5
ELEKTRA	4
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
TECHSAFE THE MP3 STORE	3
PHOTURA INTERNATIONAL	3
PANAGINE	2
MULTIMAX	2
TECH HOUSE	2
FOTO SONIDO	1
LEYS	1
MACRO	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
ELGA	1
DIGITAL CITY	1
RAENCO	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
PLAZA DON JOSE	1
TOTAL	90

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	31	5,012.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
CUSTODIA DE BIENES	1	280.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	197.90
TOTAL	34	5,578.55

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	2,172.92
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	1,443.99
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	6	1,082.97
ACUERDO	4	948.88
RESOLUCIONES	2	784.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	171.15
TOTAL	30	6,604.60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	6
MUNDO CELULAR	5
GMS MOVILES PANAMA	2
MOVIL PHONE S.A.	2
NET@CEL	2
CELULAR SANG	1
CELULARES PEDREGAL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL, S.A.	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
BEAUTY CELL	1
CELL PARADOR	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
HAILEY MOVIL	1
MANI CELL	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES MOVIL	1
SONAM'S	1
MI CELULAR, S.A.	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	34

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
TOTAL	5	3,855.79

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	738.30
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	1	949.05
TOTAL	2	1,687.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FURNITURE CITY	2
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	5

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	3,077.97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,250.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	690.53
TOTAL	6	5,318.50

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	3,587.25
TOTAL	3	3,587.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	566.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2,716.01
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	6	4,881.26

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	3	4,091.44
RESOLUCIONES	2	3,512.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	280.87
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	1	473.97
TOTAL	7	8,359.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	44.4	24,092.0	289,103.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	33.3	17,089.0	153,800.92
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	7.4	82,490.0	164,980.00
VICIOS OCULTOS	2	7.4	39,450.0	78,900.00
COBRO INDEBIDO	2	7.4	6,250.0	12,500.00
TOTALES	27	100.0	25,899.4	699,284.57

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Fallo A Favor	5	35.7	143,620.00	718,100.00
Acuerdo Judicial	5	35.7	42,190.00	210,950.00
Acuerdo Extrajudicial	3	21.4	76,350.00	229,050.00
Desistimiento	1	7.1	0.00	0.00
TOTALES	14	100.0	82,721.43	1,158,100.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta el 29 de Febrero 2012.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen expedientes de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	37.5	345,153.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	25.0	329,437.89
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	12.5	29,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	6.3	58,334.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	6.3	3,980.40
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	6.3	6,700.00
VICIOS OCULTOS	1	6.3	166,448.70
TOTAL	16	100.0	939,054.19

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

Período: Enero - Febrero 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	8	50.0	812,081.99
AGENCIA DE AUTOS	4	25.0	79,598.20
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	12.5	11,674.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	6.3	6,700.00
INDUSTRIAL	1	6.3	29,000.00
TOTAL	16	100.0	939,054.19

FUENTE: ACODECO

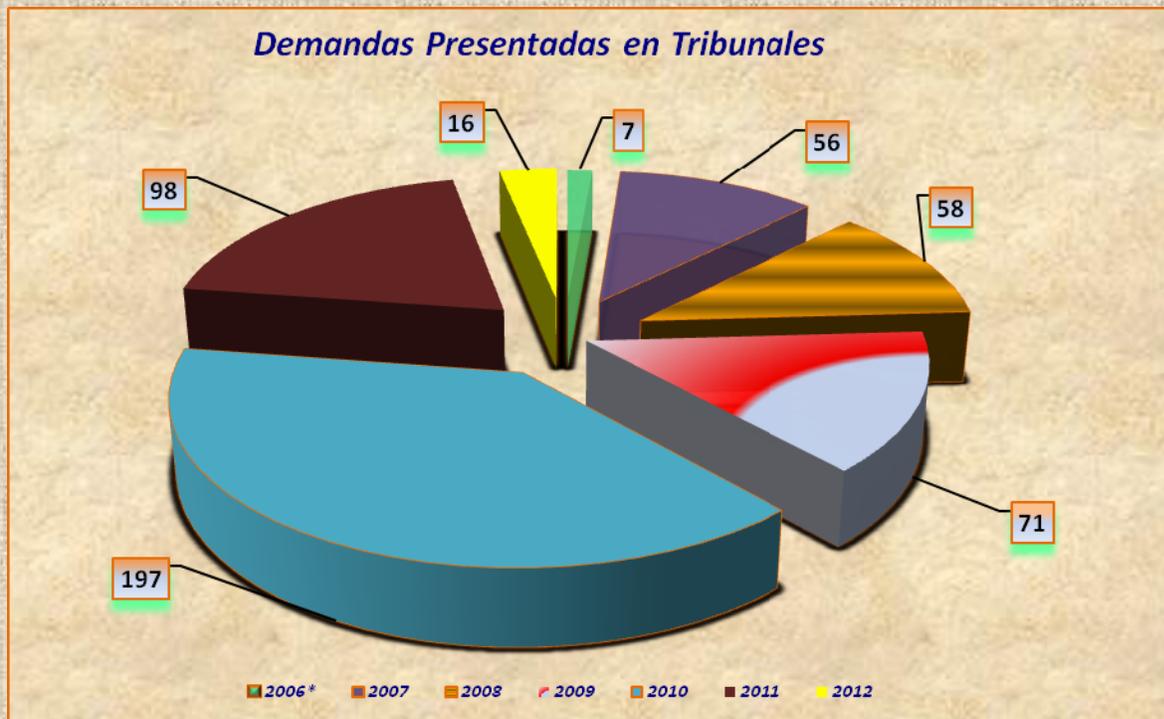
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales
por el Departamento de Defensoría de Oficio**

AÑO: 2006 - 2012(febrero)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006*	7	1.4	...
2007	56	11.1	1,162,188.01
2008	58	11.5	1,165,958.76
2009	71	14.1	3,177,387.81
2010	197	39.2	11,574,589.66
2011	98	19.5	4,265,056.02
2012	16	3.2	939,054.19
TOTAL	503	96.8	22,284,234.45

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	909	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	198	69,005.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	139	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	145	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	20	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	27	-

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

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	18	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	2	400.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	87	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	9	8,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	61	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	11	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 7/3/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de marzo 2012; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO XTRA	4	2.0	2,225.00	3.2
EL ASADOR	4	2.0	800.00	1.2
ALMACEN TODO A DÓLAR	3	1.5	800.00	1.2
SUPERMERCADO 99	2	1.0	800.00	1.2
OTROS	185	93.4	64,380.00	93.3
TOTAL	198	100.0	69,005.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Febrero 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	1.0	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	4.0	48,594.60
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	14	14.1	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	9	9.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	1.0	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	6	6.1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	25	25.3	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	7	7.1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	1	1.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	1.0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	3	3.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	23	23.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	1	1.0	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	2	2.0	0.00
TOTALES	99	100.0	49,694.56
VERIFICACIÓN	6	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	2	16.7	0.00
SUSPENDIÓ	9	75.0	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	1	8.3	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	0	0.0	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	12	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-3-2012.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	22
PRENSA	44
RADIO	-
INTERNET	5
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
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	17
MEDIOS IMPRESOS	15
TOTALES	105

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2012

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 (ene-feb)	2,421	1,223	3,644
TOTAL	61,005	40,873	101,878

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

Años: 2006 - 2012

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 (ene-feb)	882	413	1,295
TOTAL	29,702	18,699	48,401

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

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (feb)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	21,600
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	4,394
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	767
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	73
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	-	120
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	1
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	5
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	11
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	0
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	62
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	0
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	0
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	13
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	15
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	0
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	0
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	2

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-Febrero 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	5,289	11.8
SUPERMERCADO XTRA	35	5.7	7,488	16.7
SUPERMERCADO 99	560	91.1	15,002	33.5
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	20	3.3	10,300	23.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	615	100.0	44,764	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	614	40.3	92,779	56.2
SUPERMERCADO REY	0	0.0	19,799	11.5
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	18,979	12.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	515	33.8	15,516	9.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	393	25.8	11,699	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.6
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	1,522	100.0	165,046	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Febrero 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,549	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	86.3	1,254	4.5
SUPERMERCADO 99	40	13.7	9,360	33.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,419	8.6
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	292	100.0	28,177	100.0

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

En el mes de febrero no se encontró esta anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Febrero 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		Total Activaciones		TOTAL		
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías			
		Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31																						15		37	52
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-																							0	0	0		
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)**	establec-producto	126	33	93	19																						219	52	271			
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-																						0	6	6			
Bloques	establecimiento	6	3	-	-																						6	3	9			
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18																						413	104	517			
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-																						0	0	0			
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-																						6	4	10			
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-																						9	0	9			
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-																						13	0	13			
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-																						11	0	11			
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7																						17	11	28			
Balanzas Retiradas	pesas-balanzas	-	1	-	5																						0	6	6			
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-																						0	0	0			
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-																						5	15	20			
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-																						0	0	0			
TOTAL DE ACTIVIDADES		577	158	137	80	0	0	0	0	714	238	952																				

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

** En enero febrero : agua

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

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

FUENTE: ACODECO

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Activaciones		TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																								
		155	74	95	63																								

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	2008	2009	2010	2011	2012 (feb)
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	37
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	-
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	52
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98	9
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	104
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	15	4
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	-
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	11
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	2	14	2	13	1	3	5	29	20	23	19	131
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	26	834	834	1,283	103	1,700	0	150	371	1,104	821	7,226
Capacitaciones	5	22	1	13	7	6	11	7	2	2	7	83
Personas Capacitadas*	144	526	28	140	130	472	238	285	10	62	186	2,221
Programas	0	59	0	15	0	0	25	4	15	0	15	133
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	59	0	15	0	0	25	4	15	0	15	133
Consultas Educativas *	48	885	1	73	5	16	7	18	49	108	1,029	2,239
<i>Personal</i>	39	876	1	61	2	10	3	18	34	88	998	2,130
<i>Telefonía</i>	9	9	0	12	3	6	4	0	15	20	30	108
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Temas	48	885	1	1,265	4	19	7	534	49	88	1,029	3,929
<i>Ley 6ta</i>	13	356	0	335	2	9	4	166	3	5	216	1,109
<i>Ley 45</i>	29	515	1	905	1	4	3	364	46	58	586	2,512
<i>Ley 81</i>	0	0	0	20	1	0	0	4	0	4	16	45
<i>Otros</i>	6	14	0	5	0	6	0	0	0	21	211	263
Distribución de Material Educativo	1,571	5,069	501	4,200	653	0	2,562	9	13,455	9,030	9,117	46,167
Participación en Medios de Comunicación	21	15	20	35	2	19	26	43	10	3	2	196
<i>Televisivo</i>	1	2	0	5	1	2	0	19	0	1	1	32
<i>Radiales</i>	20	9	20	30	1	16	26	24	10	2	0	158
<i>Prensa Escrita</i>	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	218	2,304	863	1,511	238	2,188	270	457	445	1,274	2,051	11,819

FUENTE: ACODECO