



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Febrero)



Marzo, 2014

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	137	289	426
ASISTENCIAS	714	4,564	5,278
QUEJAS (Ley 45)	142	441	583
TOTALES	993	5,294	6,287

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	137	289	426
ASISTENCIAS	714	4,564	5,278
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	142	526	668
TOTALES	993	5,379	6,372

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Febrero 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	7	4	2	14	0	2	1	28	7	16	5	86
TELEFÓNICA (3)	0	8	3	23	1	3	5	93	3	10	1	150
CALL CENTER 130	0	2	4	0	0	2	0	57	1	0	0	66
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
WEB	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
CAC-311 (1)	0	0	0	2	0	0	0	23	0	0	4	29
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	2	23	1	4	0	30
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	7	14	9	39	1	7	8	289	12	30	10	426

(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 DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Febrero 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	33	38	35	71	1	42	8	1945	101	117	20	2,411
TELEFÓNICA (3)	0	10	15	22	1	16	8	1847	32	16	11	1,978
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	502	0	0	0	508
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	270	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
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	1	3	75	79
MÓDULOS (2)	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
JUMBO FERIA	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
Total	59	50	53	94	2	59	16	4,564	134	137	110	5,278

(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

(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 - Febrero 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	34	56.7
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	9	15.0
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	11.7
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	5.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	3.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	2	3.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	3.3
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	1.7
TOTALES	60	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	34	14.8
PRODUCTOS VENCIDOS	31	13.5
BALANZAS	18	7.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	17	7.4
ESCÁNER	15	6.6
FALTA DE INFORMACIÓN	15	6.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	13	5.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	13	5.7
VENTA ATADA	13	5.7
NO CUMPLEN	12	5.2
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	7	3.1
COMBUSTIBLE	6	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	6	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	5	2.2
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	5	2.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	4	1.7
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	1.7
PESO NETO	3	1.3
PROMOCIONES	2	0.9
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	2	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.9
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	1	0.4
TOTALES	229	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)	4,493	42,335,557.44
Ene-Dic-13 (R)	4,027	31,073,399.22
Ene-Feb-14	583	3,556,338.56

(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-Feb-14	551	1,832,756.49

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

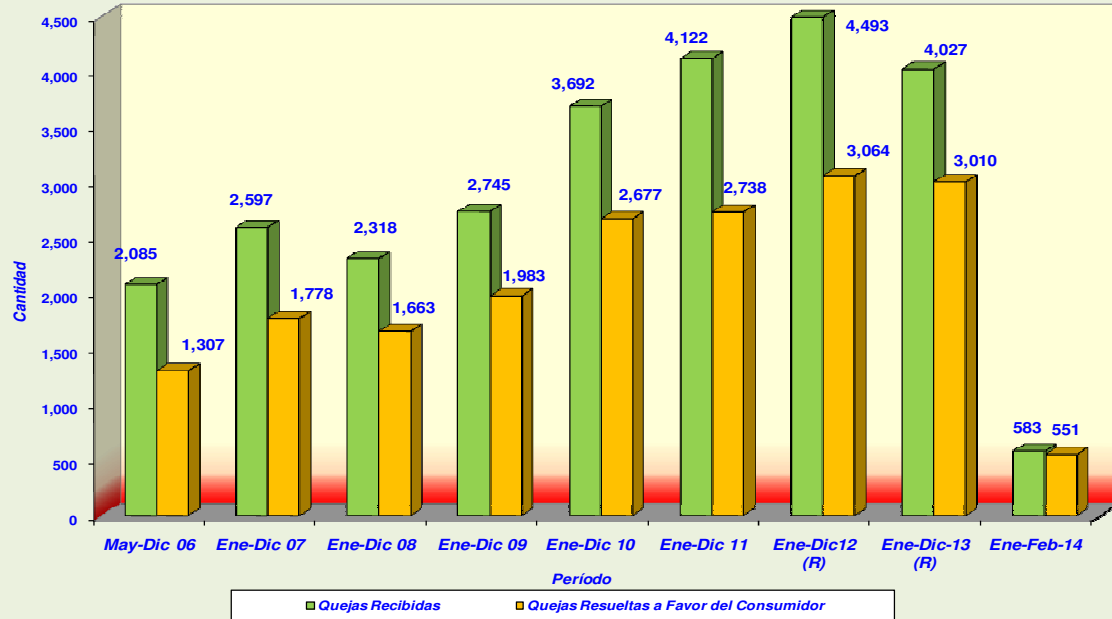
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	18,771	145,683,374.70
---------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------

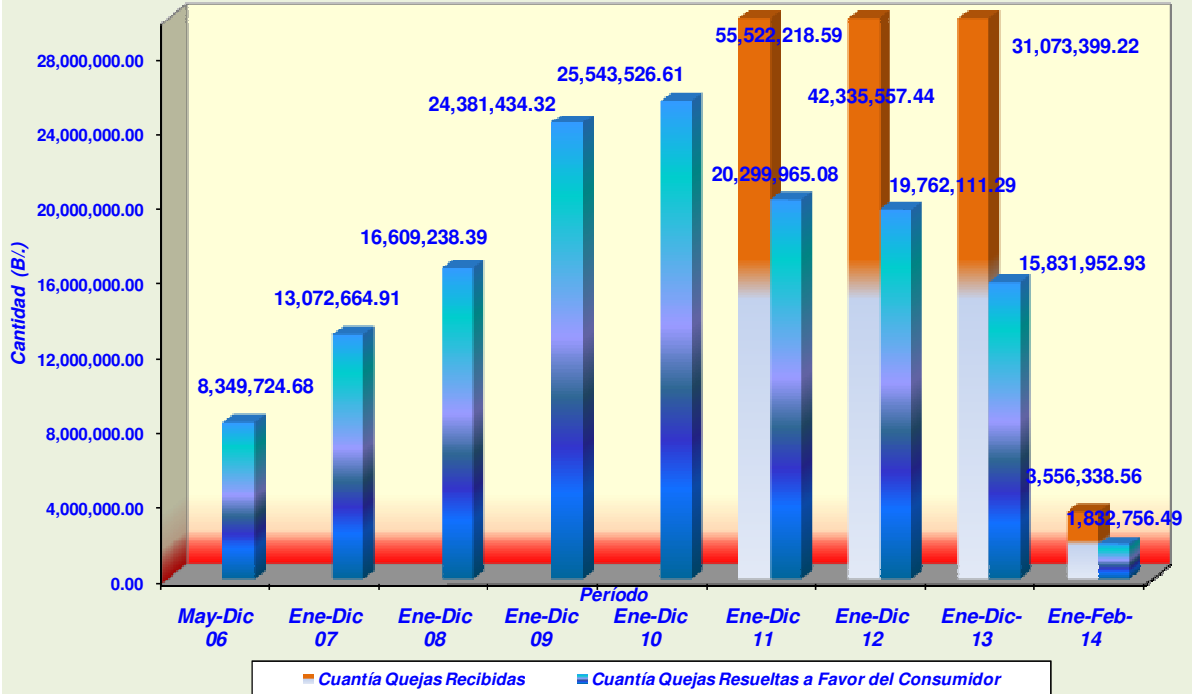
NOTA: Cuadro elaborado el 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 marzo 2014.

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-Feb-14	441	3,296,272.05

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

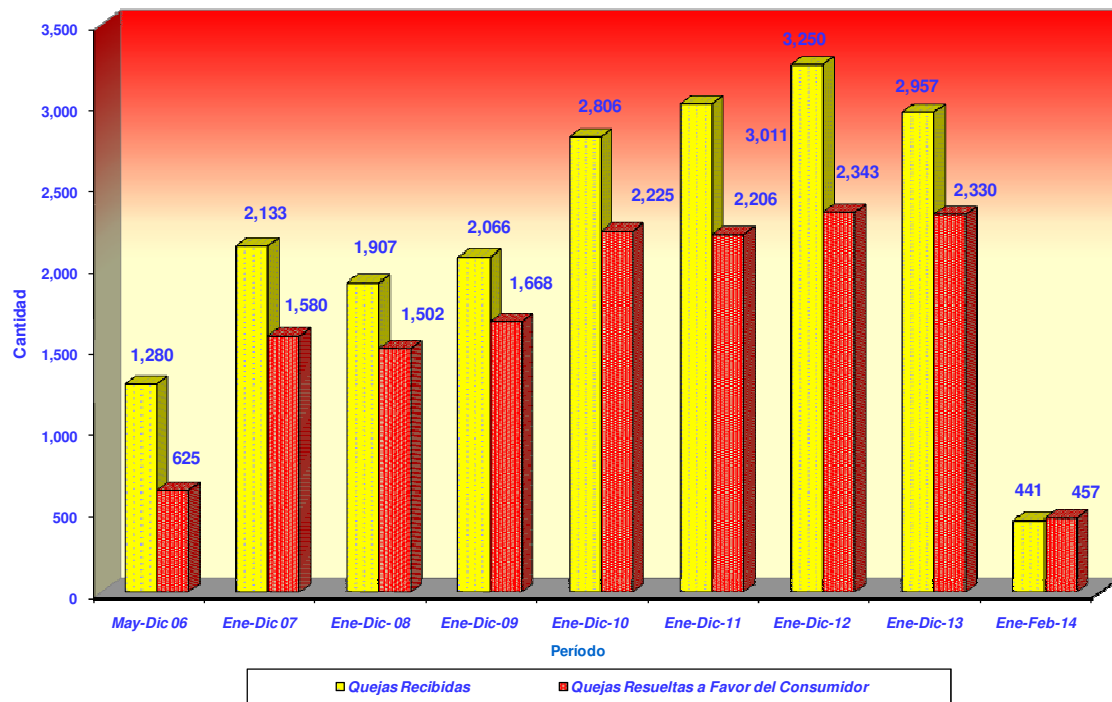
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Feb-14	457	1,801,595.32

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	14,936	137,946,319.47
------------------------------------------------------	---------------	-----------------------

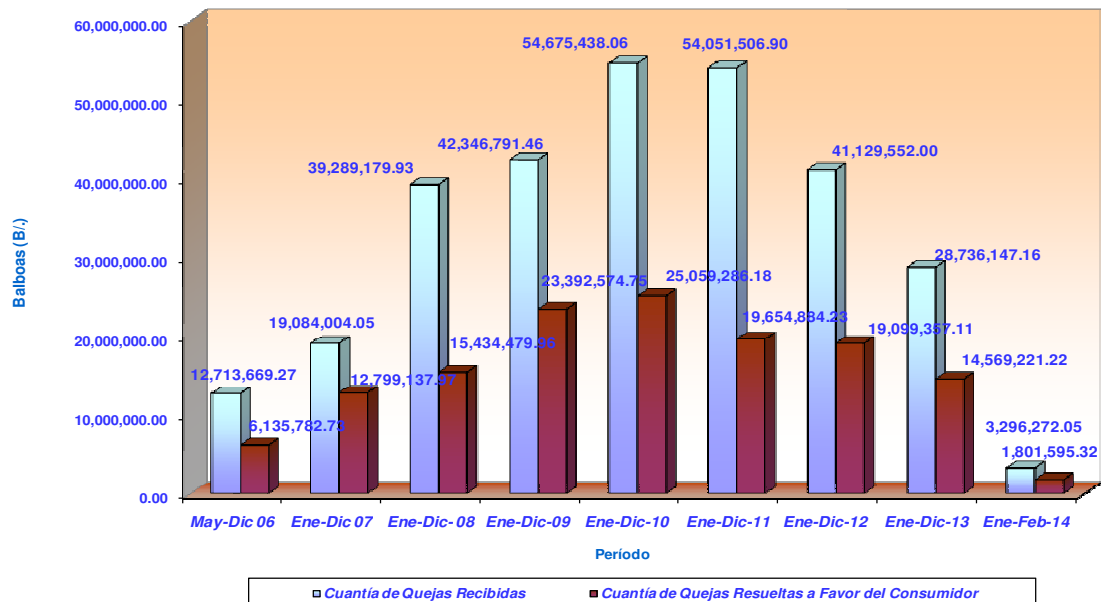
NOTA: Cuadro elaborado el 10-03-14. Estos datos seactualizan después del 31 de marzo 2014.

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	441	441		
REGIONAL	Expedientes	142	142
TOTAL NACIONAL		583	583	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	73				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	292				

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 - Febrero 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	93	93
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	348	348
INVESTIGACIÓN	Expedientes	964	879	41	44
TOTAL		1,405	1,320	41	44
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	66				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	263				

***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	9%	...	4.25%	4.56%

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-Feb 14	142	260,066.51

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-Feb 14	94	31,161.17

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	45
Agencia de autos	28
Venta de Autos Usados	8
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Mueblerías	3
Constructoras	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	103

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	40	38.8	19,245.06	769,802.59
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	16.5	56,990.70	968,841.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	12.6	45,742.42	594,651.51
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	9.7	4,119.93	41,199.29
VICIO OCULTO	5	4.9	95,357.80	476,789.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	3.9	71,817.75	287,271.00
CLÁUSULA ABUSIVA	4	3.9	10,114.49	40,457.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	2.9	9,829.00	29,487.00
COBRO INDEBIDO	2	1.9	4,729.10	9,458.20
VENTA ENGAÑOSA	1	1.0	36,400.00	36,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.0	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1.0	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1.0	44,898.00	44,898.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	1.0	42,810.00	42,810.00
TOTALES	103	100.0	32,477.70	3,345,203.46

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 - Febrero 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	17	35.4	46,421.02	789,157.34
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	16.7	31,107.72	248,861.76
DESISTIMIENTO	4	8.3	6,771.25	27,085.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	8.3	38,194.05	152,776.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.3	1,246.67	3,740.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	6.3	22,353.33	67,060.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	4.2	4,971.17	9,942.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	4.2	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	4.2	28,807.50	57,615.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	2.1	60,000.00	60,000.00
TOTALES	48	100.0	33,143.15	1,590,871.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	504,151.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	936,723.26
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	22,924.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	199,514.40
VICIO OCULTO	4	445,794.00
CLÁUSULA ABUSIVA	4	40,457.96
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	283,335.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	42,810.00
TOTAL	45	2,520,608.42

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	18	592,536.76
DESISTIMIENTO	9	737,386.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	28	1,383,538.01

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
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.	2
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.	3
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
CENTRAL PARK, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TOTAL	45

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	40,320.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	8	53,545.00

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 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 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	2
TD MOTORS	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
PLAZA MOTOR	1
SANDI AUTOS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	509,154.66
VENTA ENGAÑOSA	1	36,400.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
TOTAL	28	576,549.66

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	79,319.64
TOTAL	5	79,319.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SILABA MOTORS, S.A.	6
PETROAUTOS, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
TOTAL	28

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,387.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	3	12,299.65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO		
ACUERDO		
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 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 - Febrero 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	116
Celulares	84
Almacén por Departamentos	39
Mueblería/Equipo Electrónico	39
Inmobiliarias	25
Telefonía	22
Repuestos y Reparaciones (No autos)	15
Mueblerías	13
Almacén de Ropa y Calzados	11
Internet	10
TV por Cable	10
Agencias de Viajes	9
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Otros	8
Computadoras	6
Repuestos para autos	6
Talleres de Reparación de Autos	6
Joyería/Relojerías	5
Agencia de autos	4
Alarmas	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Clínicas	2
Supermercados	2
Venta de Autos Usados	2
Materiales de Construcción	2
Eventos Artísticos	2
Remodelación	2
Reparación de Casas	2
Alquiler de Autos	1
Constructoras	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Envío de Dinero	1
Estaciones de Gasolinas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Funerarias	1
Librerías	1
Agencia de Cobro	1
Bienes y Raices	1
Fábricas de Muebles	1
Cines	1
Opticas	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Agroquímicos	1
Total	480

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	276	57.5	408.51	112,749.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	53	11.0	297.99	15,793.23
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	38	7.9	650.50	24,719.14
RESOLUCIÓN / CONTRATO	24	5.0	157.11	3,770.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	4.4	697.18	14,640.88
FALTA DE INFORMACIÓN	18	3.8	538.46	9,692.20
COBRO INDEBIDO	10	2.1	513.68	5,136.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	1.9	659.86	5,938.72
VENTA ENGAÑOSA	8	1.7	632.06	5,056.47
CUSTODIA DE BIEN	8	1.7	373.63	2,989.02
DAÑO Y PERJUICIO	6	1.3	297.87	1,787.21
VICIO OCULTO	5	1.0	1,702.35	8,511.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.4	79.98	159.95
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	33.59	33.59
NOTA DE CRÉDITO	1	0.2	156.00	156.00
TOTALES	480	100.0	439.86	211,135.10

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	163	32.4	431.28	70,298.96
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	50	9.9	463.92	23,196.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	8.3	424.75	17,839.56
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	39	7.8	393.74	15,355.68
ABANDONO	37	7.4	437.59	16,190.67
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	6.6	821.24	27,100.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	4.2	551.36	11,578.53
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	3.8	590.49	11,219.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	3.8	814.55	15,476.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	18	3.6	497.38	8,952.86
RESOLUCIÓN/REPARAR	16	3.2	587.83	9,405.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2.6	273.80	3,559.44
ACUERDO/REEMPLAZO	11	2.2	197.30	2,170.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.6	211.77	1,694.14
RESOLUCIONES/VARIOS	8	1.6	579.75	4,637.98
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.4	690.00	1,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.4	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.2	29.59	29.59
TOTALES	503	100.0	480.89	241,885.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
COBRO INDEBIDO	6	3,950.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	6,625.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	6,924.04
VICIO OCULTO	3	4,326.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	2,603.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,488.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,050.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	160.00
TOTAL	25	30,867.12

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	7	10,507.26
ACUERDO	4	5,475.25
RESOLUCIONES	3	4,590.00
TOTAL	14	20,572.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	37,632.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	27	10,280.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,995.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VICIO OCULTO	1	1,685.26
FALTA DE INFORMACIÓN	1	44.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
TOTAL	116	51,937.03

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	88	41,496.57
ACUERDOS	29	11,450.17
RESOLUCIÓN	18	11,907.37
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	765.00
TOTAL	138	65,619.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MULTIMAX	22
PANAFOTO	21
AUDIO FOTO S.A.	16
HOMETEK	5
DOIT CENTER	4
E - VISION	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
UNICA	4
MAX VISION	3
CASA GALA	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
RODELAG	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SONYTEC	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EMET GROUP, S.A.	1
Ferre Hogar	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
NOVEY	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMART CENTER	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	116

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	59	11,729.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	2,791.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,084.99
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	160.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	84	17,909.00

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	33	6,856.40
ACUERDOS	12	2,757.51
RESOLUCIONES	6	1,620.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	51	11,234.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	4
XPRESS CELL	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	3
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	3
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
MOVIL PHONE, S..A.	2
Star Mobile	2
12 Jin Xu Shop	1
6 UNIVERSAL	1
Aidy Shop	1
ALMACEN DINAR	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADR	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
COMPUCELL PLUS	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
Mega Movil y Joyeros	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi Shop	1
MULTI STORE	1
Multi.Line	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
XTREME MOBILE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	84

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	4,603.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
TOTAL	13	6,908.03

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,575.19
ACUERDOS	3	2,350.10
TOTAL	10	5,925.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	13

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
TOTAL	2	1,675.84

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	2,200.00
TOTAL	2	2,200.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
FALTA DE INFORMACIÓN	1	104.01
TOTAL	4	1,595.44

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
TOTAL	4	2,815.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	56.1	17,621.4	405,292.46
VICIOS OCULTOS	5	12.2	128,831.6	644,157.77
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	9.8	7,707.3	30,829.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	9.8	27,864.3	111,457.15
VENTA ENGAÑOSA	2	4.9	3,675.0	7,350.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2.4	72,600.0	72,600.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.4	64,700.0	64,700.00
COBRO INDEBIDO	1	2.4	6,279.4	6,279.44
TOTALES	41	100.0	32,748.0	1,342,665.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	17	35.4	46,421.02	789,157.34
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	16.7	31,107.72	248,861.76
DESISTIMIENTO	4	8.3	6,771.25	27,085.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	8.3	38,194.05	152,776.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.3	1,246.67	3,740.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	6.3	22,353.33	67,060.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	4.2	4,971.17	9,942.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	4.2	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	4.2	28,807.50	57,615.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	2.1	60,000.00	60,000.00
TOTALES	48	100.0	33,143.15	1,590,871.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	244,083.27
VICIOS OCULTOS	3	167,771.40
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	19,073.47
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	56,356.00
TOTALES	16	492,528.42

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	7	402,558.66
AGENCIA DE AUTOS	4	43,575.48
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	19,150.00
ELECTRODOMESTICO	1	2,700.00
FERRETERÍAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
TOTAL	16	492,528.42

FUENTE: ACODECO

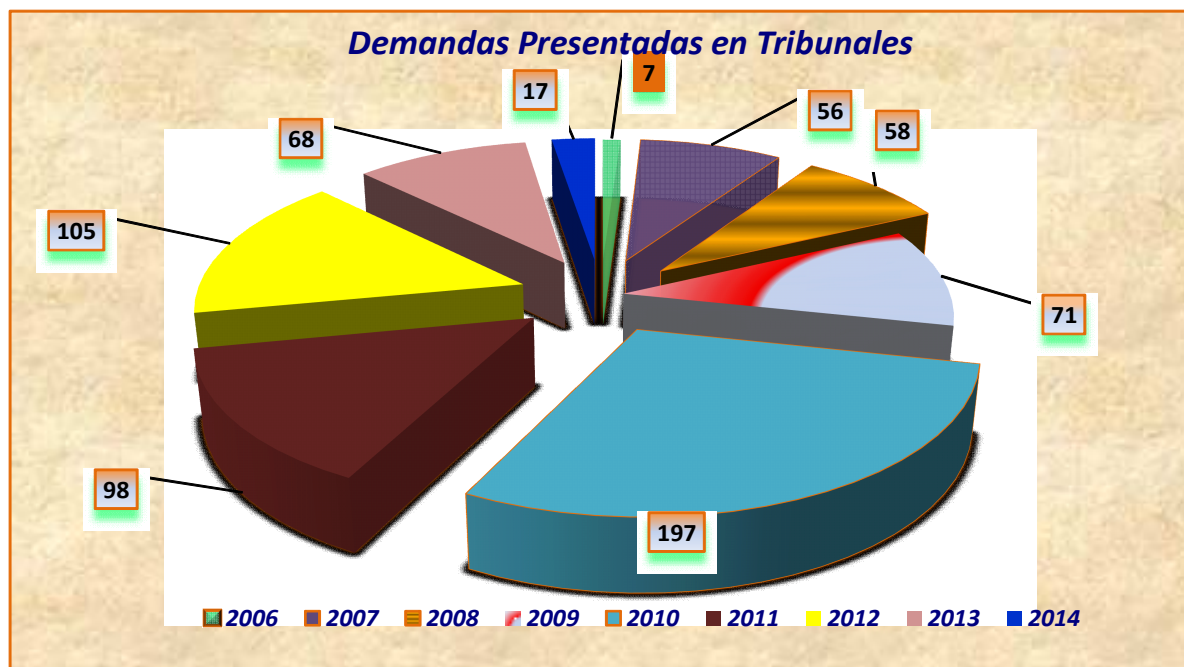
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

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	10.5	3,177,387.81
2010	197	29.1	11,574,589.66
2011	98	14.5	4,265,056.02
2012	105	15.5	4,552,121.01
2013	68	10.0	3,037,107.83
2014	17	2.5	556,084.54
TOTAL	677	100.0	29,490,493.64

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 - Febrero 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	879	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	649	130,703.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Febrero 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	41	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	38	12,900.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	60	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	9	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	2	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	13	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	44	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	9	9,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	49	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	21	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	16	-

NOTA: Cuadro elaborado el 13/03/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	7	1.1	1,550.00	1.2
SUPERMERCADO XTRA	6	0.9	1,350.00	1.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3	0.5	675.00	0.5
FARMACIA ELISYN	3	0.5	500.00	0.4
MR PRECIO	2	0.3	600.00	0.5
OTROS	628	96.8	126,028.00	96.4
TOTAL	649	100.0	130,703.00	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
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	25.99			3	25.99
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	7				7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	12				12	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	1				1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	7				7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	5				5	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	4				4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	47		1		48	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2				2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	5				5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	21				21	0.00
TOTALES	133	25.99	1	0.00	134	25.99
VERIFICACIÓN	4				4	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	7				7	0.00
HONRÓ					0	0.00
SUSPENDIÓ	31				31	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	1				1	0.00
PROCEDE-HONRÓ					0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ					0	0.00
DESISTIÓ					0	0.00
TOTALES	39	0.00	0	0.00	39	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 18-03-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2014.

Fuente: ACODECO

Casos sin Efectos para el Consumidor y Archivadas en el Departamento de Veracidad

IMPROCEDENTE	57				57	0.00
ILOCALIZABLE	1				1	0.00
SIN FALTA					0	0.00
TOTALES	58	0.00	0	0.00	58	0.00

Quejas Asignadas a otro Departamento

DECISIÓN	3	10.00			3	10.00
INVESTIGACIÓN	165				165	0.00
CONCILIACIÓN	2	427.00			2	427.00
TOTALES	170	437.00	0	0.00	170	437.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	7	0	7
PRENSA	13	0	13
RADIO	22	0	22
INTERNET	3	0	3
VALLAS	2	0	2
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	83	0	83
MEDIOS IMPRESOS	3	0	3
TOTALES	133	0	133

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Febrero 2014

Agentes Económicos	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	No. De Casos	No. De Casos	No. De Casos
Payless	5	0	5
Bellini	3	0	3
Blockbuster	3	0	3
Claro Panama	3	0	3
DOIT CENTER	3	0	3
CABLE & WIRELESS PANAMA	2	0	2
EL COSTO	2	0	2
Fashion Footwear Unlimited	2	0	2
GRUPO VIVIR	2	0	2
Nestle	2	0	2
Total	27	0	27

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-feb)	1,734	882	2,616
TOTAL	87,403	53,921	141,324

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

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-feb)	539	131	670
TOTAL	39,900	22,006	61,906

*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 - Febrero 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	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	468	578	1,888	2,595	0	4,173	1,036	6,634	2,280	2,618	785	23,055	
Productos vencidos (PV)	productos	4,554	912	560	2,223	303	4,474	2,363	1,730	3,989	3,444	1,379	25,931	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	23	45	180	97	0	94	159	1,181	1,359	2,484	29	5,651	
Productos deteriorados	productos	144	61	7	3	20	195	15	37	25	818	3	1,328	
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	2	0	0	0	21	
Fecha no clara	productos	0	46	0	2	1	13	0	2	15	0	0	79	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	11	0	16	0	0	38	21	4	1	0	91	
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	7	0	18	0	0	11	5	3	0	2	46	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	0	0	0	0	1	3	8	0	0	2	15	
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
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		5,190	1,693	2,636	4,955	324	8,950	3,625	9,621	7,675	9,365	2,203	56,237	

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	1,996										2,882

NOTA: A partir del mes de mayo de 2005, 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

	Bocas del Toro	COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUI		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas	TOTAL NACIONAL			
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía					
Actas Levantadas de Ley 45	actas	49	31	52	142	49	73	92	288	8	1	106	224	151	126	109	325	96	62	82	15	28	14	822	1,301	2,123
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	3	5	40	16	2	8	18	66	0	0	1	21	14	31	14	80	4	70	0	0	4	2	100	299	399

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Febrero 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	5,432											6,634
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557											1,730
Productos sin fecha de vencimiento (SPV)	productos	0	1,181											1,181
Productos deteriorados	productos	0	37											37
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0											0
Producto doble precio (spv)	productos	1	1											2
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2											2
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14											17
Venta atada	productos	0	0											0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0											0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17											21
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0											0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0											0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3											5
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5											8
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0											1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0											0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0											0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0											0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0											0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0											0
Ley 81 tarjetas de crédito - Cobro de recargo	establecimiento	0	0											0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0											0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,638

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	83	303											386

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	87	260									109	325	434
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	26	8	54									14	80	94

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	70	9.6	17,047	33.7
SUPERMERCADO REY	372	51.2	6,529	12.9
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	9,316	18.4
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	284	39.1	1,794	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,425	20.6
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	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	726	100.0	50,580	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-Febrero 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	96	8.5	103,170	14.2
SUPERMERCADO REY	70	6.2	27,719	52.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	245	21.6	16,009	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	200	17.6	18,144	9.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	23,828	12.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	25.7	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	20.4	232	0.1
TOTAL	1,135	100.0	195,816	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-Febrero 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3	23.1	11,096	34.7
SUPERMERCADO REY	1	7.7	6,066	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	69.2	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	13	100.0	31,976	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

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

Enero - Febrero 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	19	14	1	132	74	20	63	8	19	356
Almacenes	5	11	2	75	0	10	20	91	12	0	3	229
Animales	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	6	0	8	0	46	0	1	0	0	0	62
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19
Celulares	0	2	0	0	0	0	0	11	0	0	0	13
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	2	7	0	0	1	11
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
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	9
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	0	3	0	0	9	0	1	1	16
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	4
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	5
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
Farmacías	3	4	0	18	0	2	8	4	0	1	0	40
Ferreterías	3	13	1	0	0	4	3	0	0	0	1	25
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	2	3	0	41	0	2	17	4	4	0	0	73
Internet	1	1	0	1	0	0	7	2	1	0	0	13
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	12	1	0	0	13
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	3	7	2	0	0	2	18	0	0	1	33
Librería	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	42	23	22	35	1	93	47	26	41	11	58	399
Mueblerías	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
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	3	19	0	2	0	0	5	6	0	4	0	39
Panaderías/Refresquerías	0	6	0	4	0	10	14	14	4	1	0	53
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurantes / Fondas	2	35	19	113	0	19	90	91	89	8	2	468
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	2	1	1	0	0	3	9	0	0	0	16
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	6	11	0	38	2	10	13	20	2	13	8	123
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte (Fietes y Similares)	0	6	0	0	0	0	0	3	4	0	0	13
Taller de Reparaciones de Autos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
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
Utiles 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	1	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	3	12	0	0	0	0	15
Videos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Zapatería	0	2	0	13	0	0	0	4	0	0	0	19
TOTAL DE VISITAS	77	172	73	369	7	334	322	386	232	48	94	2,114

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Febrero 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	84	6																						133	9	142				
- A favor del consumidor	balanza	1		2																								0	3	3			
- En contra del consumidor	balanza	2		4																								0	6	6			
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4																								0	6	6			
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0			
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156		8,394	460																						8,394	616	9,010				
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0			
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2																							2	3	5			
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 ensayos 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 presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1																								3	1	4			
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		1																								10	0	10			
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0			
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8																							12	14	26			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10																								33		33			
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9																								29		29			
Verificación de grasas	freidora o paila			488	45																							488	45	533			
Información comercial	marca			9																								0	9	9			
TOTAL DE ACTIVIDADES		93	166	8,972	531	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	9,065	697	9,762

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

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

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogur, pagamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	368											427

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

FUENTE: ACODECO

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-feb

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	133	9	641	286	927
- A favor del consumidor	balanza	-			51		3	0	54	54
- En contra del consumidor	balanza	-			58		6	0	64	64
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		6	0	69	69
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-					0	0	0
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	9,949	818	67,110	26,899	94,009
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	2	3	58	465	523
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	1	70	93	163
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		10		122	0	122
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1			0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	14	24	112	571	683
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		46		589		589
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		42		580		580
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		488	45	490	79	569
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	13	30	395	425

(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 - Febrero 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	2	8	0	10	1	7	11	48	14	4	22	127
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	26	584	584	742	40	724	70	121	116	100	158	3,265
Capacitaciones	0	12	2	2	0	8	20	7	6	3	1	61
Personas Capacitadas*	0	327	131	77	0	108	364	174	135	60	25	1,401
Programas	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	99
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	0	0	0	0	0	83	16	0	0	99
Consultas Educativas *	43	59	4	88	0	116	0	20	100	35	195	660
<i>Personal</i>	43	46	4	82	0	62	0	20	71	25	154	507
<i>Telefonía</i>	0	13	0	6	0	54	0	0	29	10	41	153
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	43	59	4	88	0	38	0	563	155	35	195	1,180
<i>Ley 6ta</i>	8	21	4	32	0	2	0	66	60	13	13	219
<i>Ley 45</i>	34	20	0	41	0	3	0	497	44	22	130	791
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	18	0	6	0	33	0	0	2	0	52	112
Distribución de Material Educativo	384	6,357	1,000	1,649	160	9	1,405	21	7,969	3,618	8,313	30,885
Participación en Medios de Comunicación	5	46	15	67	0	18	26	77	14	8	2	278
<i>Televisivo</i>	1	14	1	13	0	3	2	37	1	2	2	76
<i>Radiales</i>	4	17	14	32	0	12	23	40	13	5	0	160
<i>Prensa Escrita</i>	0	14	0	22	0	3	0	0	0	1	0	40
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	898	0	0	0	898
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	240	0	0	0	240
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	177	0	0	0	177
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	118	0	0	0	118
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	23
<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	71	0	0	0	71
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	182	0	0	0	182
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	136
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	69	970	719	907	40	948	434	398	367	195	378	5,425

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Periodo: Enero - Febrero 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	2	8	0	10	1	7	11	14	4	22	79
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	26	584	0	742	40	724	70	116	100	158	2,560
Capacitaciones	0	12	2	2	0	8	20	6	3	1	54
Personas Capacitadas*	0	327	131	77	0	108	364	135	60	25	1,227
Programas	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	16
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	16
Consultas Educativas *	43	59	4	88	0	116	0	100	35	195	640
<i>Personal</i>	43	46	4	82	0	62	0	71	25	154	487
<i>Telefonía</i>	0	13	0	6	0	54	0	29	10	41	153
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas	43	59	4	88	0	38	0	155	35	195	617
<i>Ley 6ta</i>	8	21	4	32	0	2	0	60	13	13	153
<i>Ley 45</i>	34	20	0	41	0	3	0	44	22	130	294
<i>Ley 81</i>	0	0	0	9	0	0	0	49	0	0	58
<i>Otros</i>	1	18	0	6	0	33	0	2	0	52	112
Distribución de Material Educativo	384	6,357	1,000	1,649	160	9	1,405	7,969	3,618	8,313	30,864
Participación en Medios de Comunicación	5	46	15	67	0	18	26	14	8	2	201
<i>Televisivo</i>	1	14	1	13	0	3	2	1	2	2	39
<i>Radiales</i>	4	17	14	32	0	12	23	13	5	0	120
<i>Prensa Escrita</i>	0	14	0	22	0	3	0	0	1	0	40
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
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)	69	970	135	907	40	948	434	367	195	378	4,443

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23											47
Denuncias	0	0											0
Consultas	26	45											71
Total	50	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14											41
Denuncias	0	1											1
Consultas	43	43											86
Total	70	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30											61
Denuncias	0	2											2
Consultas	93	84											177
Total	124	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240

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

FUENTE: ACODECO