



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2011 (Julio)



Agosto, 2011

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Julio 2011

| <i>Detalles</i> | <i>Regional</i> | <i>Panamá</i> | <i>Total Nacional</i> |
|-----------------|-----------------|---------------|-----------------------|
| DENUNCIAS | 824 | 2,178 | 3,002 |
| ASISTENCIAS | 8,483 | 15,987 | 24,470 |
| QUEJAS | 552 | 1,730 | 2,282 |
| TOTALES | 9,859 | 19,895 | 29,754 |

Fuente: ACODECO



NACIONAL

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía Quejas Recibidas |
|------------|------------------|--------------------------|
| Ene-Dic 10 | 3,692 | 54,905,677.94 |
| Ene-Jul 11 | 2,282 | 29,767,321.88 |

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

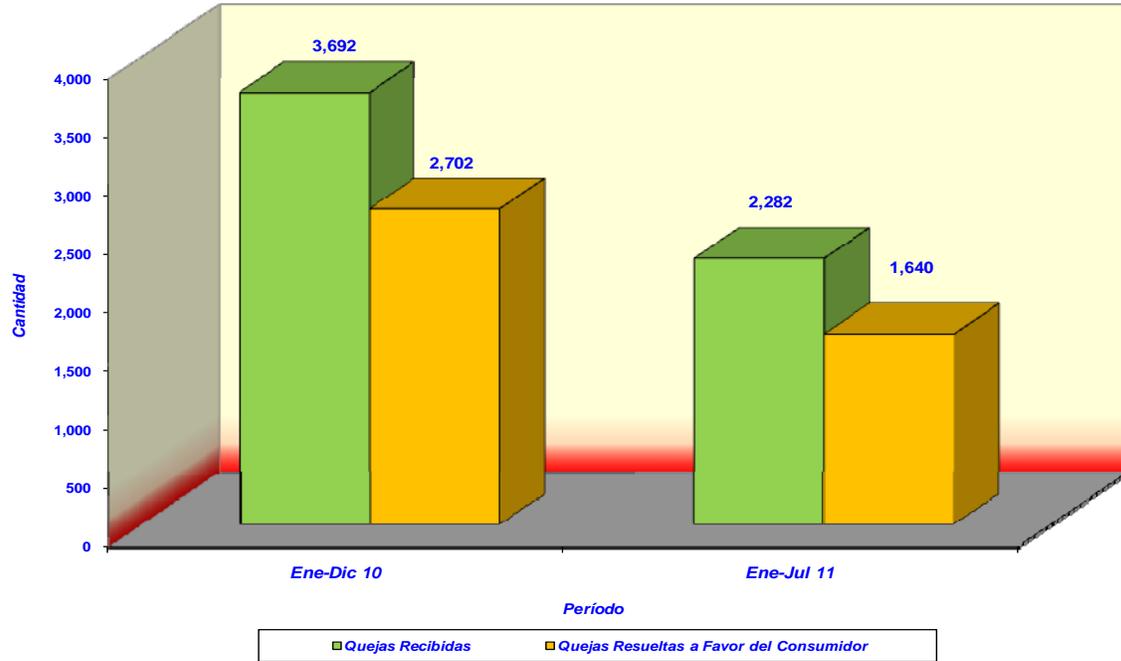
Periodo: 2010-2011

| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|-------------|---|---|
| Ene-Dic 10* | 2,702 | 27,359,049.97 |
| Ene-Jul 11* | 1,640 | 13,889,254.55 |

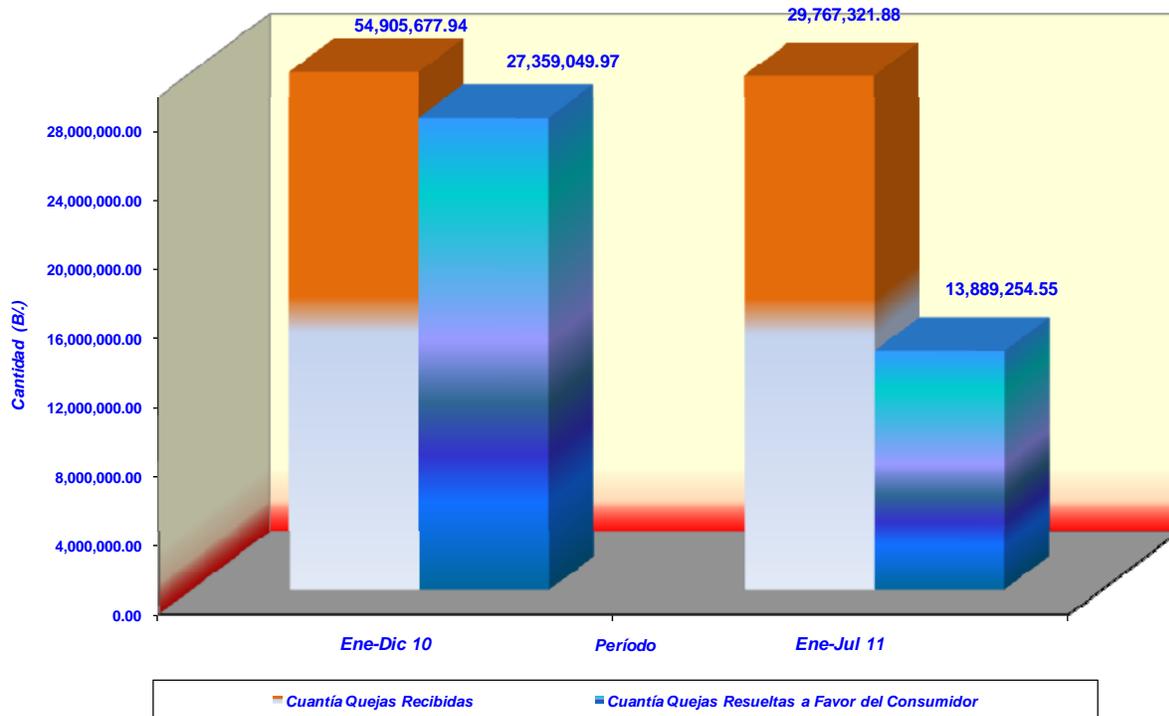
* Datos revisados

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



CONSOLIDADO DE LOS TRES DEPARTAMENTOS: DECISIÓN DE QUEJAS, CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO PROVINCIA DE PANAMA

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

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

| <i>Período</i> | <i>Quejas Recibidas</i> | <i>Cuantía de Quejas Recibidas</i> |
|----------------|-------------------------|------------------------------------|
| May-Dic 06 | 1,242 | 12,603,919.14 |
| Ene-Dic 07 | 2,133 | 19,084,004.05 |
| Ene-Dic- 08 | 1,907 | 39,226,229.93 |
| Ene-Dic-09 | 2,061 | 42,345,411.86 |
| Ene-Dic-10* | 2,804 | 55,742,272.36 |
| Ene-Jul-11 | 1,730 | 28,609,407.86 |

** Datos revisados.*

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

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

| <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 | 2,250 | 26,874,809.26 |
| Ene-Jul-11 | 1,412 | 13,365,719.42 |

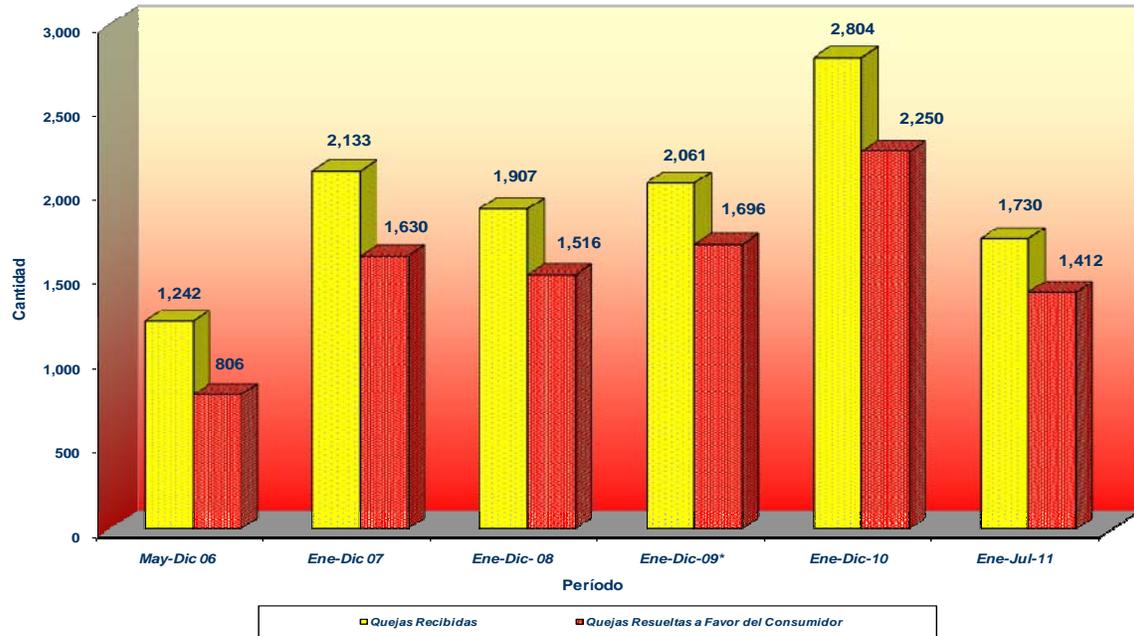
** Datos revisados.*

| | | |
|--|--------------|----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011 | 9,310 | 99,276,729.69 |
|--|--------------|----------------------|

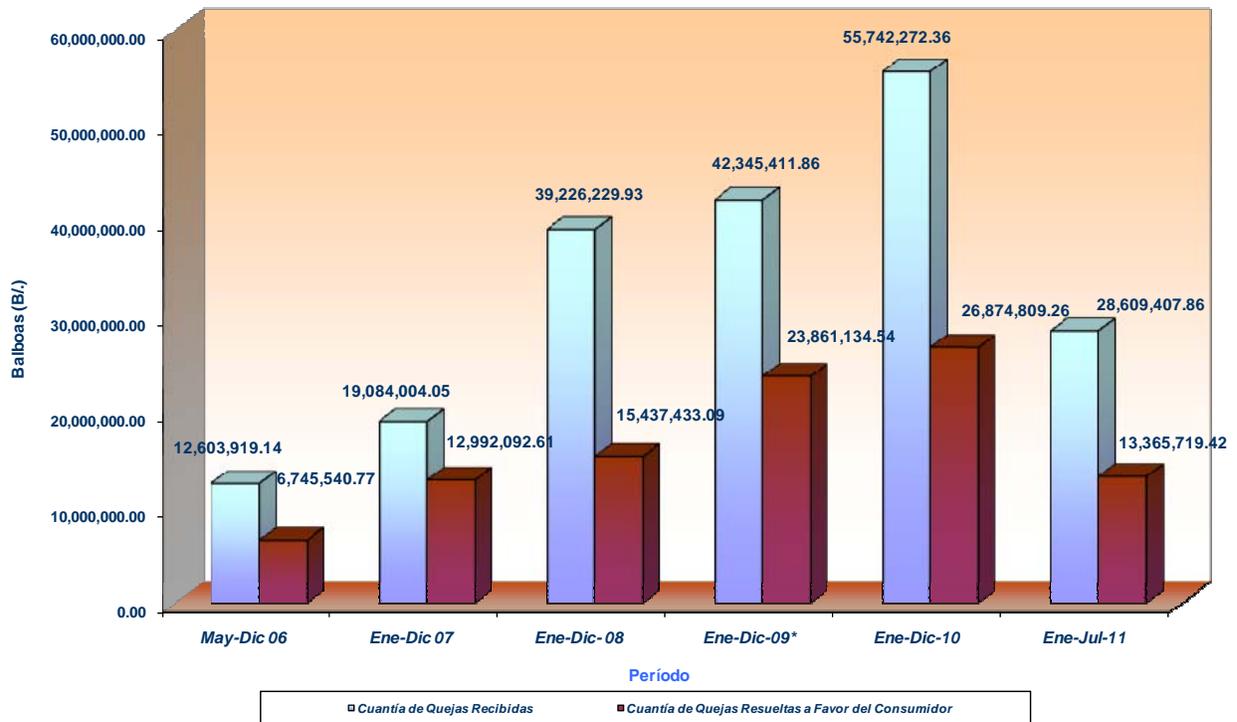
NOTA: Cuadro elaborado el 04-08-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Agosto 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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

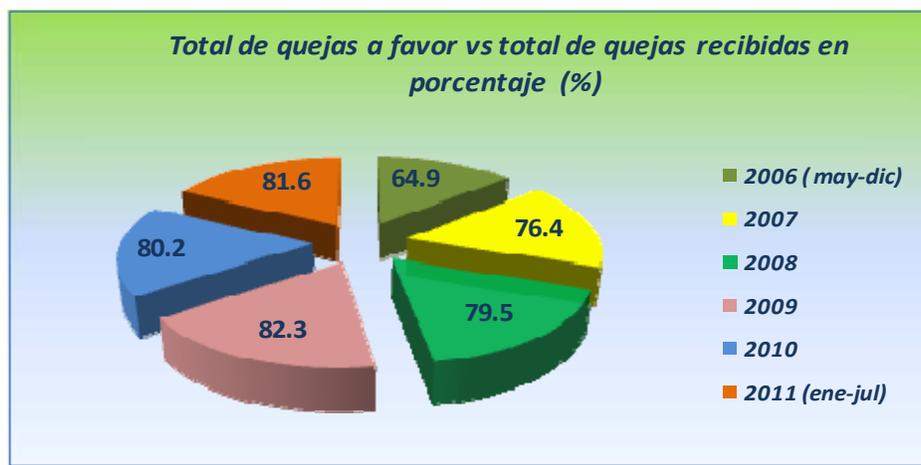


PORCENTAJE DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR Y CUANTÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

Años: 2006-2011

| Años | Total de quejas a favor vs total de quejas recibidas en porcentaje (%) | Total de cuantía de quejas resueltas a favor vs total de cuantía de quejas recibidas en porcentaje (%) |
|-----------------|---|---|
| 2006 (may-dic) | 64.9 | 53.5 |
| 2007 | 76.4 | 68.1 |
| 2008 | 79.5 | 39.4 |
| 2009 | 82.3 | 56.3 |
| 2010 | 80.2 | 48.2 |
| 2011 (ene-jul) | 81.6 | 46.7 |

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

| <i>Período</i> | <i>Quejas Recibidas</i> | <i>Cuantía Quejas Recibidas</i> |
|----------------|-------------------------|---------------------------------|
| Ene-Dic 10 | 888 | 3,611,104.73 |
| Ene-Jul 11 | 552 | 1,157,914.02 |

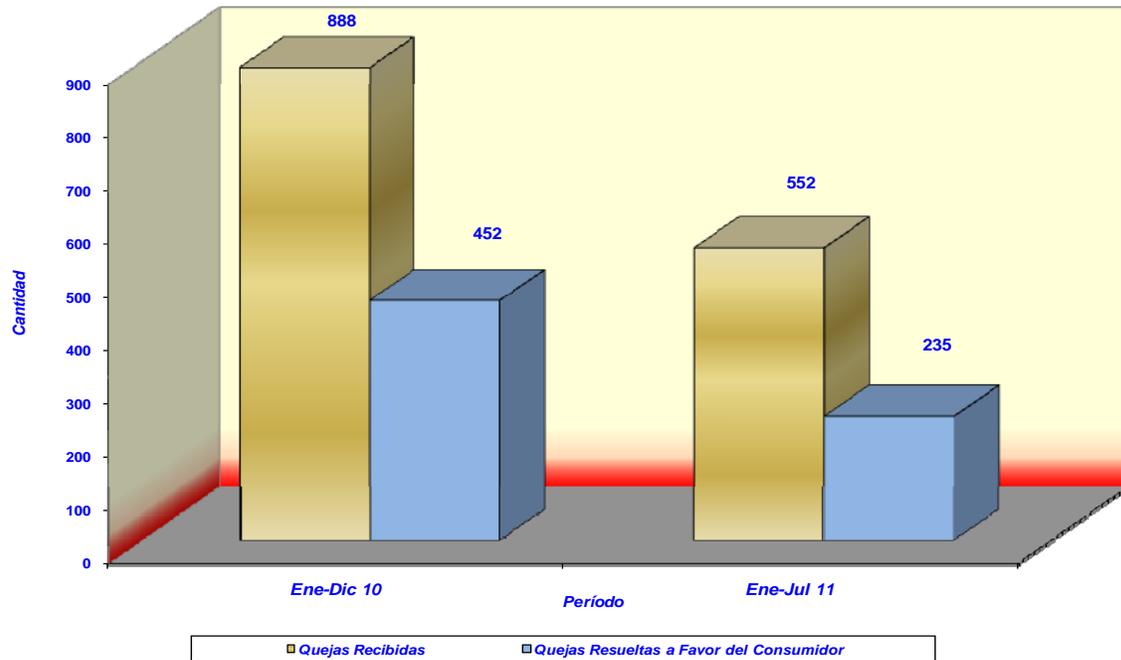
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

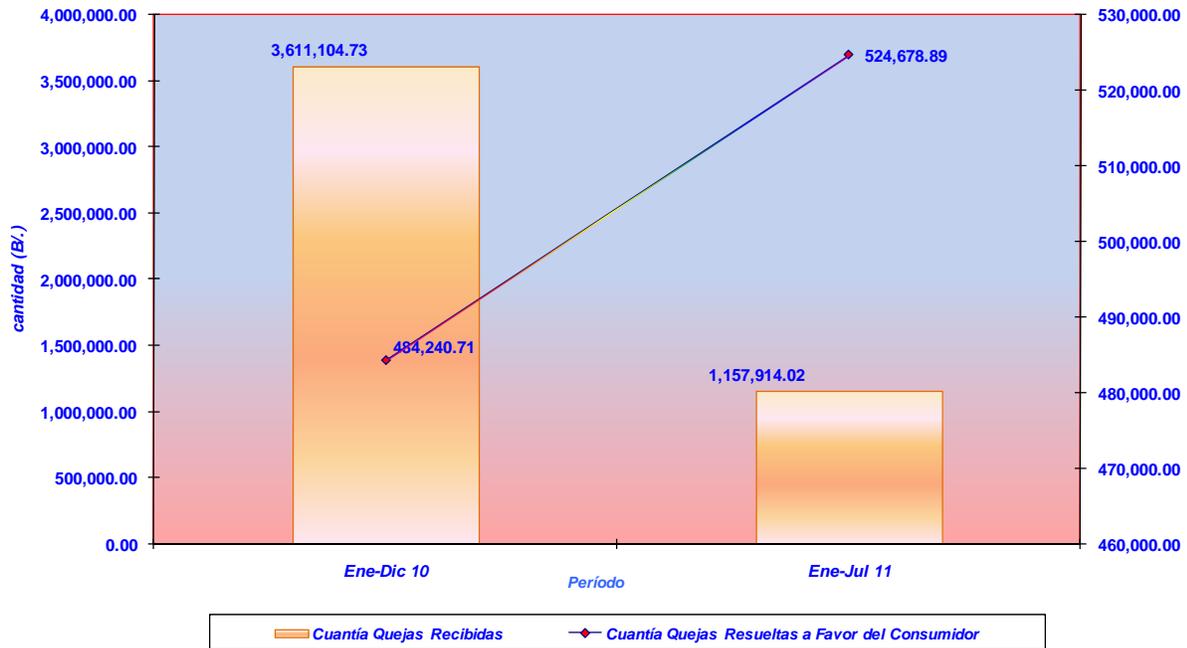
| <i>Período</i> | <i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> | <i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> |
|----------------|--|--|
| Ene-Dic 10 | 452 | 484,240.71 |
| Ene-Jul 11 | 235 | 524,678.89 |

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



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

Período: Enero - Julio 2011

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|--------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 512 | 512 | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 1,218 | 1,218 | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 296 | ... | 56 | 240 |
| TOTAL | | 2,026 | 1,730 | 56 | 240 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 13 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 72 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 289 | | | | |

****NOTA:** Incluyen 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% | ... | 18.92% | 81.08% |

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Julio 2011

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Inmobiliarias | 232 |
| Venta de Autos Usados | 88 |
| Agencia de autos | 75 |
| Constructoras | 44 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 11 |
| Mueblerías | 9 |
| Servicios Profesionales | 6 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 4 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 4 |
| Universidad | 4 |
| Fábricas de Muebles | 4 |
| Cursos Varios | 4 |
| Taller de Reparación de Autos | 3 |
| Bienes y Raíces | 3 |
| Otros | 3 |
| Agencias de Viajes | 2 |
| Animales | 2 |
| Industrial | 2 |
| Financieras | 1 |
| Herrerías | 1 |
| Líneas Aéreas | 1 |
| Repuestos para autos | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Eventos Artísticos | 1 |
| Decoración | 1 |
| Distribuidoras e Importadoras | 1 |
| Servicio de Intermediación | 1 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 1 |
| Escuela/Colegio | 1 |
| Estacionamientos | 1 |
| Total | 512 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 138 | 27.0 | 28,993.94 | 4,002,113.37 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 128 | 25.0 | 84,546.57 | 10,821,960.77 |
| VICIOS OCULTOS | 68 | 13.3 | 71,549.74 | 4,865,382.48 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 56 | 10.9 | 86,901.57 | 4,866,488.10 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 40 | 7.8 | 39,509.29 | 1,580,371.67 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 18 | 3.5 | 12,793.86 | 230,289.40 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 14 | 2.7 | 37,261.93 | 521,667.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 10 | 2.0 | 5,829.29 | 58,292.88 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 10 | 2.0 | 65,788.60 | 657,886.00 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 8 | 1.6 | 884.07 | 6,188.46 |
| VENTA ENGAÑOSA | 8 | 1.6 | 7,978.54 | 63,828.35 |
| COBRO INDEBIDO | 5 | 1.0 | 70,663.66 | 353,318.32 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 3 | 0.6 | 0.00 | 0.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 3 | 0.6 | 5,373.33 | 16,120.00 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 2 | 0.4 | 6,028.81 | 12,057.62 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 0.2 | 8,727.65 | 8,727.65 |
| TOTALES | 512 | 100.0 | 54,919.26 | 28,064,692.07 |

**** 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- Julio 2011

| RESULTADO O SOLUCIÓN | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 123 | 58.3 | 41,052.03 | 5,008,347.28 |
| ABANDONO | 35 | 16.6 | 75,797.10 | 2,652,898.47 |
| DESISTIMIENTO | 20 | 9.5 | 44,217.25 | 884,345.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 12 | 5.7 | 65,582.58 | 786,990.98 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 8 | 3.8 | 33,945.72 | 271,565.73 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 5 | 2.4 | 40,417.61 | 202,088.03 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 4 | 1.9 | 77,989.50 | 311,958.00 |
| ACLARACIÓN | 4 | 1.9 | 6,341.99 | 25,367.95 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 211 | 100.0 | 48,302.67 | 10,143,561.44 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta 31 de julio 2011.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, 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 - Julio 2011

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|--------------------------------|---------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 83 | 9,159,451.55 |
| VICIOS OCULTOS | 48 | 4,034,189.43 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 40 | 3,943,320.74 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 20 | 2,046,402.23 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 19 | 1,256,089.94 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 10 | 497,547.00 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 6 | 566,692.00 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 340,180.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 2 | 27,037.06 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 2,147.50 |
| TOTAL | 232 | 21,873,057.45 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 43 | 3,546,432.19 |
| ABANDONO | 15 | 2,426,205.00 |
| DESISTIMIENTO | 7 | 730,944.00 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 6 | 257,125.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 5 | 648,740.98 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 2 | 305,275.00 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 2 | 158,750.00 |
| ACLARACIÓN | 1 | 23,782.95 |
| TOTAL | 81 | 8,097,255.12 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONOMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| LOMA LAS PERLAS S.A. | 11 |
| RIETI, S.A. | 9 |
| EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A. | 6 |
| AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A.. | 5 |
| SUCASA, S.A. | 5 |
| DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L. | 4 |
| HOGALIA PANAMA CO INC. | 4 |
| INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A. | 4 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 4 |
| BORJA, S.A. | 3 |
| CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA | 3 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA | 3 |
| JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A. | 3 |
| LANDSCAPE VISION CORPORATION | 3 |
| PRESENT INVESTMENT,S.A. | 3 |
| PROMOTORA CONVIVE, S.A. | 3 |
| PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A. | 3 |
| PROVIVIENDA | 3 |
| SKY LEVEL, S.A. | 3 |
| THE CORNER DEVELOPERS, S.A. | 3 |
| URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A. | 3 |
| VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A. | 3 |
| BARCELONA HOLDINGS, CORP. | 2 |
| CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A. | 2 |
| COSTA DEL PIJAO, S.A. | 2 |
| DESARROLLO ALBROOK | 2 |
| HARMONY TOWER DEVELOPMENT. | 2 |
| INMOBILIARIA 7400, S.A. | 2 |
| INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A. | 2 |
| INVERSIONES PASAJERAS, S.A. | 2 |
| LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A. | 2 |
| MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP. | 2 |
| PROMOTORA BRISAS DE ESPANA, S.A. | 2 |
| PROMOTORA COSTA PACIFICA | 2 |
| PROMOTORA ICON, S.A. | 2 |
| REPARTO TOCUMEN, S.A. | 2 |
| SERENITY TOWER CORP. | 2 |
| SIVIS, S.A. | 2 |
| SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC | 2 |
| VENTAS Y PROYECTOS , S.A. | 2 |
| VIA TERTIA PANAMA, S.A. | 2 |
| ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A. | 1 |
| ALTOS DE VISTA MARES S.A. | 1 |
| AQUA MARE, S.A. | 1 |
| AQUALINA S.A. | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC | 1 |
| AROGROUP, CORP. | 1 |
| ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| BM REAL ESTATE I N C | 1 |
| BREEZE ENTERPRICE, S.A. | 1 |
| C J BROKERS INV COP | 1 |
| CALDER INTERNATIONAL CORP. | 1 |
| CASAS DE PANAMA, S.A. | 1 |
| CAVA MAGESTIC, S.A. | 1 |
| CENTRAL PARK PANAMA, S.A. | 1 |
| CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A | 1 |
| CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A. | 1 |
| CORPORACION MARBELLA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2 | 1 |
| DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE | 1 |
| DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 1 |
| DOS MARES VIEW, S .A. | 1 |
| EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A. | 1 |
| EL POBLADO, S.A. | 1 |
| EPTA, S.A. | 1 |
| FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A | 1 |
| FIESTA PLAZA, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONOMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| FINANCENTRO, S.A. | 1 |
| GOLDEN STATE | 1 |
| GRUPO COYSERCA | 1 |
| GRUPO INMOBILIARIO,S.A. | 1 |
| GRUPO LETSA | 1 |
| GRUPO LETSA (PROCASA) | 1 |
| INMOBILIARIA CIBELES, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA DELTA TOWER | 1 |
| INMOBILIARIA GAUCHO, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA MAROSSI | 1 |
| INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA SAN AGUSTIN | 1 |
| INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A. | 1 |
| INTER LAND & SERVICES | 1 |
| INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LA ROTONDA | 1 |
| INVERSIONES LAS VILLAS, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MONTAIN VIEW, S.A. | 1 |
| INVERSIONES VENTAVIV | 1 |
| INVERSIONES VISTA CLARA, S.A. | 1 |
| INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A. | 1 |
| LE MARE DEVELOPMENT CORP | 1 |
| LIFE STYLE SOLUTIONS | 1 |
| LIMBERGH TOWERS, S.A. | 1 |
| MALME, S.A. | 1 |
| MEGA LAND INVESTMENT | 1 |
| MIRA GROUP. INC. | 1 |
| MONT IMPERIAL INC. | 1 |
| MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A | 1 |
| NOVA SECURITY SYSTEM | 1 |
| OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A. | 1 |
| OFFICE ONE DEVELOPMENT | 1 |
| PANAMA FACILITIES,S.A. | 1 |
| PANAMA LAND COMPANY | 1 |
| PARQUE CENTENARIO, S.A. | 1 |
| PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A | 1 |
| PROMOTORA AMADOR HEIGHTS | 1 |
| PROMOTORA BARCELONA S.A. | 1 |
| PROMOTORA CABOMARZO | 1 |
| PROMOTORA CITRUS,S.A. | 1 |
| PROMOTORA COSMOPOLITAN | 1 |
| PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A. | 1 |
| PROMOTORA DON LORENZO | 1 |
| PROMOTORA ECOLAND, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA HILLS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP | 1 |
| PROMOTORA METRIC, S.A. | 1 |
| PROMOTORA NAUTICA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SAN FRANCISCO | 1 |
| PROMOTORA TERRAMAR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TU CASA | 1 |
| PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A. | 1 |
| PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A. | 1 |
| PUNTA DEL ESTE REALTY S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A. | 1 |
| RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A. | 1 |
| REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. | 1 |
| ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A. | 1 |
| SEA CLUB, INC. | 1 |
| SERGYHU S.A. | 1 |
| SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA | 1 |

| AGENTES ECONOMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------------|-------------------|
| TEIDE - MDM QUADRAT, S.A. | 1 |
| TERRAZAS DE FARALLON, INC | 1 |
| THE BRIDGE PROPERTIES, S.A. | 1 |
| TITANIUM TOWER CORP | 1 |
| URBANIZACION HILLTOP, S.A. | 1 |
| URBANIZADORA HATO MONTAÑA | 1 |
| VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A. | 1 |
| VIVIENDA SU HOGAR, S.A. | 1 |
| YOO PANAMA DEVELOPMENT | 1 |
| TOTAL | 232 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 53 | 399,042.54 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 16 | 92,143.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 10 | 70,944.00 |
| VICIOS OCULTOS | 3 | 26,391.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 13,000.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 10,620.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 1 | 8,000.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 13,500.00 |
| TOTAL | 88 | 633,640.54 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 25 | 235,203.00 |
| ABANDONO | 9 | 52,816.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 5 | 51,250.00 |
| DESISTIMIENTO | 3 | 20,000.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 3,820.00 |
| TOTAL | 43 | 363,089.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| CAR'S BOULEVARD | 24 |
| GRUPO JARUM | 8 |
| AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES | 5 |
| AUTO SALES PANAMA, S.A. | 3 |
| SPEED CAR BLUE | 3 |
| FULL MOTORS & CARS | 3 |
| AUTO STOP PANAMA, S.A. | 3 |
| MOTORES NATALY | 3 |
| MOTORES GENERALES | 2 |
| EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A. | 2 |
| AUTO SMART, S.A. | 2 |
| PATEL AUTO | 2 |
| FULL CAR'S | 2 |
| NEXT CAR | 1 |
| SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR | 1 |
| AUTO AL SAFA | 1 |
| AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION | 1 |
| COPAMA EMPRESAS MELO, S.A. | 1 |
| GRUPO AUTOMOTORES | 1 |
| GRUPO PLATINIUM CENTER | 1 |
| MOTORES DASOO | 1 |
| T.D. MOTORS | 1 |
| TALLER AUTO MADELUSO | 1 |
| V.I.P MOTOR S.A. | 1 |
| VENILCA MOTORS PANAMA, S.A. | 1 |
| VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY | 1 |
| AUTO STORE | 1 |
| PLATINIUM MOTOR | 1 |
| BUSINES CAR CENTER | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP | 1 |
| TRAFIC MOTORS, S.A. | 1 |
| OMICRON PANAMA CORPORATION | 1 |
| COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID | 1 |
| OFFER CAR'S | 1 |
| AUTOS PARA MI | 1 |
| PANAMA CAR CENTER | 1 |
| PETROAUTOS, S.A. | 1 |
| SILVER MOTOR | 1 |
| RAPID CAR | 1 |
| TOTAL | 88 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 52 | 1,066,410.80 |
| VICIOS OCULTOS | 9 | 157,632.05 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 3 | 29,955.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 43,295.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 72,449.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 0.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 2 | 26,638.03 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 28,534.00 |
| TOTAL | 75 | 1,424,913.88 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 20 | 469,209.69 |
| DESISTIMIENTO | 4 | 78,993.00 |
| ABANDONO | 4 | 120,896.00 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 3 | 43,338.03 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 1 | 7,000.00 |
| TOTAL | 32 | 719,436.72 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| PETROAUTOS, S.A. | 26 |
| GRUPO SILABA, S.A. | 10 |
| PANAMOTOR | 7 |
| GRUPO Q PANAMA, S.A. | 5 |
| RICARDO PEREZ, S.A | 5 |
| SILABA MOTORS, S.A. | 4 |
| BAVARIAN MOTORS | 2 |
| COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A. | 2 |
| CONSULTENOS, S.A. | 2 |
| AUTOS SALCH | 1 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP | 1 |
| EMPRESAS MELO, S.A | 1 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 1 |
| GRUPO FASA | 1 |
| LUMOVIL S.A | 1 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| NATIONAL CAR RENTAL | 1 |
| PANAMEÑAS DE MOTORES S.A. | 1 |
| PREMIUM AUTO,S.A | 1 |
| VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A | 1 |
| TOTAL | 75 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|-------------------|--------------------|
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 6 | 4,188.46 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 1 | 2,660.58 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 10,062.80 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 4,086.33 |
| TOTAL | 9 | 20,998.17 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 5 | 14,149.13 |
| ACLARACIÓN | 3 | 1,585.00 |
| ABANDONO | 1 | 4,188.46 |
| TOTAL | 9 | 19,922.59 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Julio 2011

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 354 |
| Celulares | 178 |
| Telefonía | 87 |
| TV por Cable | 67 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 59 |
| Inmobiliarias | 58 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 41 |
| Talleres de Reparación de Autos | 39 |
| Almacén por Departamentos | 34 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 29 |
| Mueblerías | 22 |
| Repuestos para autos | 20 |
| Venta de Autos Usados | 17 |
| Agencia de autos | 16 |
| Escuelas/Colegio | 14 |
| Internet | 13 |
| Almacén de Ropa y Calzados | 12 |
| Computadoras | 12 |
| Joyería/Relojerías | 11 |
| Universidades | 9 |
| Lavaderías o Lavamáticos | 8 |
| Alquiler de Autos | 7 |
| Supermercados | 7 |
| Transporte (Fletes o similares) | 7 |
| Clínicas | 6 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 6 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 6 |
| Eventos Artísticos | 6 |
| Decoración | 6 |
| Agencias de Viajes | 5 |
| Servicio de Intermediación | 5 |
| Cursos de Inglés/Vta Material Didactico | 4 |
| Courrier | 4 |
| Constructoras | 3 |
| Estaciones de Gasolinás | 3 |
| Líneas Aéreas | 3 |
| Materiales de Construcción | 3 |
| Ventas por TV | 3 |
| Farmacias | 3 |
| Funerarias | 3 |
| Servicios de Ambulancias | 3 |
| Ópticas | 3 |
| Alarmas | 2 |
| Animales | 2 |
| Videojuegos | 2 |
| Salón de Belleza | 2 |
| Fábricas de Muebles | 2 |
| Centros de Estéticas | 2 |
| Envío de Dinero | 1 |
| Restaurantes/Fondas | 1 |
| Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc | 1 |
| Industrial | 1 |
| Almacén de Telas | 1 |
| Librerías | 1 |
| Dentista | 1 |
| Cines | 1 |
| Venta de Colchones | 1 |
| Otros | 1 |
| Total | 1,218 |

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 692 | 56.8 | 444.40 | 307,524.67 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 171 | 14.0 | 89.46 | 15,297.49 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 107 | 8.8 | 633.68 | 67,803.62 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 104 | 8.5 | 850.39 | 88,440.26 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 61 | 5.0 | 512.21 | 31,244.70 |
| COBRO INDEBIDO | 23 | 1.9 | 337.96 | 7,773.18 |
| VENTA ENGAÑOSA | 23 | 1.9 | 439.36 | 10,105.22 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 21 | 1.7 | 590.66 | 12,403.76 |
| CUSTODIA DE BIENES | 9 | 0.7 | 417.65 | 3,758.84 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 7 | 0.6 | 187.72 | 1,314.05 |
| TOTALES | 1,218 | 100.0 | 448.00 | 545,665.79 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS** | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 300 | 25.9 | 443.37 | 133,010.96 |
| ACUERDO | 195 | 16.9 | 223.42 | 43,567.50 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 182 | 15.7 | 320.26 | 58,287.36 |
| P/CONSTANT.DESIST | 154 | 13.3 | 387.95 | 59,744.65 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 62 | 5.4 | 422.06 | 26,167.64 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 61 | 5.3 | 370.47 | 22,598.71 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 58 | 5.0 | 502.82 | 29,163.82 |
| ABANDONADA | 52 | 4.5 | 473.86 | 24,640.66 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 37 | 3.2 | 549.60 | 20,335.18 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 20 | 1.7 | 759.03 | 15,180.67 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 20 | 1.7 | 751.62 | 15,032.45 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 11 | 1.0 | 540.00 | 5,940.05 |
| DECLARA/RESUELTO | 5 | 0.4 | 33.83 | 169.13 |
| RESOLUCIÓN VARIOS | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| RESOLUCIÓN CONDENAR | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 1,157 | 100.0 | 392.25 | 453,838.78 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta el 31 de Julio 2011.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, 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 - Julio 2011

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 30 | 31,027.54 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 13 | 9,855.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 9 | 10,207.33 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 3,045.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 2,050.00 |
| DAÑOS Y PERJUICIOS | 1 | 515.64 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 525.00 |
| TOTAL | 58 | 57,225.51 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS* | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 15 | 5,451.00 |
| DESISTIMIENTO | 6 | 6,617.30 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 5 | 3,353.75 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 4 | 3,873.54 |
| ABANDONADA | 3 | 3,326.00 |
| P/CONSTANT.DESIST | 3 | 3,370.00 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 1 | 2,385.00 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 1 | 2,448.10 |
| TOTAL | 38 | 30,824.69 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-07-11.

*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| CJ BROKERS INV. CORP | 7 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 3 |
| PROMOTORA VILLAS DEL ESTE | 3 |
| AMERICAN DIVISION, INC. | 2 |
| BARCELONA HOLDINGS CORP. | 2 |
| BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 2 |
| MULTIPROYECTOS 7400, S.A. | 2 |
| 7400, S.A. | 1 |
| AROGROUP, CORP. | 1 |
| BAY ONE DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| BETECH VIRZI | 1 |
| BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A. | 1 |
| BVH GROUP | 1 |
| CASAS PACIFICAS | 1 |
| CENTENARIO DON JUAN, S.A. | 1 |
| CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S. | 1 |
| CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A. | 1 |
| DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L. | 1 |
| GRUPO ED, S.A. | 1 |
| GRUPO PROVIVIENDA | 1 |
| GRUPO SU VIVIENDA | 1 |
| HAUS, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO | 1 |
| INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A. | 1 |
| INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A. | 1 |
| INVERSIONES VITA BELLA, S.A. | 1 |
| MEGALIVING REALTY, S.A. | 1 |
| MIRA GROUP, S.A. | 1 |
| PANAMA FLORIDA | 1 |
| PROCASA | 1 |
| PROMOTORA CONVIVE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRAMAR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA | 1 |
| PROMOTORA VALARCO, S.A. | 1 |
| PROVIVIENDA | 1 |
| REPRESENTACIONES IDEALES | 1 |
| SILVER, S.A. | 1 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 1 |
| SUCASA | 1 |
| THE FOUNDERS 3 & 4, S.A. | 1 |
| UNIVERSAL RED HILLS CORP. | 1 |
| URBANIZADORA MONTERREGIO,S.A. | 1 |
| URBE PROMOCION & DESARROLLO | 1 |
| TOTAL | 58 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 324 | 173,401.34 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 7 | 160.19 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 7 | 3,517.58 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 5 | 1,127.33 |
| VENTA ENGAÑOSA | 5 | 2,851.62 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 545.03 |
| CUSTODIA DE BIENES | 2 | 3,128.20 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 599.77 |
| TOTAL | 354 | 185,331.06 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 105 | 50,033.88 |
| P/CONSTANT.DESIST | 56 | 5,391.98 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 37 | 6,432.26 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 26 | 10,601.77 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 22 | 12,526.41 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 21 | 22,289.60 |
| ABANDONADA | 16 | 6,523.38 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 14 | 10,067.88 |
| ACUERDO | 13 | 12,159.52 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 13 | 30,485.92 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 10 | 1,711.94 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 5 | 4,487.56 |
| TOTAL | 338 | 172,712.10 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

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 - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|------------------------------|-------------------|
| PANAFOTO | 55 |
| AUDIOFOTO | 37 |
| ELEKTRA | 29 |
| RAENCO | 24 |
| MULTIMAX | 15 |
| CONFORT | 15 |
| HOMETEK | 14 |
| TECH & HOUSE | 12 |
| DO IT CENTER | 10 |
| SOUND N MUSIC | 9 |
| SERFRASA | 7 |
| CASA GALA | 6 |
| CENTRO DE AGENCIAS | 6 |
| PHOTURA | 5 |
| TITANTRONICS | 5 |
| PREMIER | 5 |
| JACKIE AUDIO VIDEO | 4 |
| E-VISION,S.A. | 4 |
| MACRO | 3 |
| TECHSAFE | 3 |
| PHOTOVISION | 3 |
| MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES | 3 |
| DIGITAL CITY | 3 |
| DO IT CENTER | 3 |
| ANCON STORE | 2 |
| ELGA | 2 |
| PLATINA | 2 |
| ELECTRONICA DIMPEL, S.A. | 2 |
| FOTO PLAZA | 2 |
| FOTO SONIDO | 2 |
| PROSESA | 2 |
| SERVICIO R.P. MARIA | 2 |
| SONICEL | 2 |
| PANACINE | 2 |
| TECNI REPUESTOS | 2 |
| UNICA | 2 |
| REFRI HOGAR | 2 |
| RODELAG | 2 |
| TECHNOLOGY.COM | 2 |
| SMART BUY ELECTRONIC | 2 |
| ELECTRONICA ORIENTE | 1 |
| ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI | 1 |
| GEEK STORE | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| PENSA (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE | 1 |
| SAMSUNG | 1 |
| CASA COSMOSS | 1 |
| CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A. | 1 |
| CREDITOS MUNDIALES | 1 |
| CREDITOS AVION | 1 |
| CREDITOS BAHIA | 1 |
| DIGITAL HOGAR | 1 |
| DIVLAX | 1 |
| DO RE MI CENTER | 1 |
| ELECTRIC CITY | 1 |
| EL MACHETAZO | 1 |
| EL GULA , S.A. | 1 |
| EL PALACIO COMERCIAL | 1 |
| EMPRESAS DARIEN, S.A. | 1 |
| DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC | 1 |
| MAX VISION | 1 |
| INVERSIONES SAN BARTOLOME | 1 |
| RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA, | 1 |
| LAMPARAS Y MAS | 1 |
| MULTI OFERTAS | 1 |
| PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC | 1 |
| MUEBLERIA BHANA | 1 |
| INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECANICA | 1 |
| MUEBLERIA EL HOGAR | 1 |
| ELECTRONICA JAPON (EJP ELECTRONICA, S.A.) | 1 |
| MUNDO KODAK | 1 |
| PANAMA TOP SERVICES | 1 |
| BEAUTY GROUP INC | 1 |
| 3WAY TECHNOLOGY, LTD. | 1 |
| ECONOTECH | 1 |
| SERVAL | 1 |
| VENTAS RICKY JELLY | 1 |
| SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH | 1 |
| SINGEL, S.A. | 1 |
| COREMUSA | 1 |
| SONAM'S | 1 |
| SOUND DESIGN PANAMA | 1 |
| SUPER XTRA | 1 |
| TOTAL | 354 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 156 | 23,177.82 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 8 | 280.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 5 | 817.96 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 4 | 1,533.30 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 3 | 40.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 449.11 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 114.90 |
| TOTAL | 178 | 26,413.09 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|---------------------------|-------------------|---------------------|
| DESISTIMIENTO | 55 | 7,037.88 |
| P/CONSTANT.DESIST | 33 | 858.00 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 31 | 3,567.54 |
| ACUERDO | 22 | 1,545.78 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 14 | 949.05 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 9 | 2,275.30 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 8 | 224.05 |
| ABANDONADA | 7 | 271.87 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 5 | 4,241.04 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 2 | 5,410.21 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 2 | 528.20 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 2 | 1,296.62 |
| DECLARA/RESUELTO | 1 | 36.95 |
| TOTAL | 191 | 28,242.49 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--------------------------------------|-------------------|
| TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A. | 18 |
| MOVICELL | 18 |
| TECNI CELL,S.A. | 17 |
| CABLE & WIRELESS | 10 |
| CELL NUMBER ONE Y JOYERIA | 7 |
| DIGICEL | 6 |
| MUNDO CELULAR | 6 |
| LUXMARCHE | 5 |
| METRO MOVIL, S.A. | 5 |
| CELULARES INTERNACIONAL, S.A. | 4 |
| MOVIL PHONE, S.A. | 4 |
| CENTRO DE CELULAR SANTA ANA | 3 |
| SONICEL | 3 |
| NET@CELL'S | 3 |
| CELULAR SANG | 3 |
| CELULARES NANDA | 2 |
| NOVEDADES KING MOVIL | 2 |
| NOVEDADES LI | 2 |
| ONCELL INTERNATIONAL INC. | 2 |
| PANACELL | 2 |
| SMARTPHONE, S.A. | 2 |
| CELULAR JOSÉ | 2 |
| CELL "R" US | 2 |
| CLARO PANAMA, S.A. | 2 |
| DRAGON CELL | 2 |
| CELL CORPORATION No.1 | 2 |
| CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A. | 2 |
| CELULARS IN | 2 |
| M. F. MOBILE | 2 |
| SMARTPHONE METROMALL, S.A. | 1 |
| MOVIPLUS | 1 |
| MOBILE XPRESS | 1 |
| ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM | 1 |
| ALMACEN LAS MELLIZAS | 1 |
| ALMACÉN TRIPLE OCHO | 1 |
| CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA | 1 |
| BLACK-BE-RRY WORLD | 1 |
| CELULARES KING | 1 |
| CELL CORPORATION INT | 1 |
| ITC PANAMÁ | 1 |
| MEGA MOVIL, S.A. | 1 |
| CELL PLUS | 1 |
| CELLULAR COM | 1 |
| CELULAR H | 1 |
| CELULARES AN116LINA, S.A. | 1 |
| CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A. | 1 |
| GANGA CELULAR | 1 |
| DISTRIBUIDORA CELBERN | 1 |
| SUPER MOVIL COMPANY | 1 |
| HEAVY CELL | 1 |
| CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA | 1 |
| METROCELL, S.A. | 1 |
| MI CELULAR | 1 |
| MOVILES STORE | 1 |
| NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A. | 1 |
| PANAFOTO | 1 |
| NICOTRONICD CORP. | 1 |
| PUNTO CELULAR | 1 |
| PANAMA NETBUY | 1 |
| CITY CELULAR | 1 |
| PRO-CELL | 1 |
| PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A. | 1 |
| SERVINET. COM LA VÍA # 1 | 1 |
| SERVI CELL LOS ANDE | 1 |
| TECNOCOM | 1 |
| ONTEL | 1 |
| WINS CELLNET | 1 |
| TOTAL | 178 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 17 | 10,960.85 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 2 | 485.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 868.68 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 607.76 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 891.23 |
| TOTAL | 22 | 13,813.52 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 4 | 2,523.71 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 4 | 470.20 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 2 | 744.00 |
| P/CONSTANT.DESIST | 2 | 1,230.74 |
| ABANDONADA | 1 | 752.20 |
| TOTAL | 13 | 5,720.85 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| CASA GALA (INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S | 4 |
| CREDITOS MUNDIALES | 3 |
| MUEBLES JAMAR | 3 |
| ANCON STORE | 2 |
| GALERIA DEL MUEBLE | 2 |
| MUEBLERIA UNION,S.A. | 2 |
| CASA GALA | 1 |
| GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE) | 1 |
| CONFORT | 1 |
| CREDITOS MON MAR | 1 |
| MUEBLERIA PANAMA | 1 |
| PALACIO DEL MUEBLE | 1 |
| TOTAL | 22 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 7 | 12,638.89 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 7 | 10,550.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 2 | 3,625.00 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 1 | 453.80 |
| TOTAL | 17 | 27,267.69 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 4 | 6,228.62 |
| ABANDONADA | 2 | 3,180.00 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 2 | 3,842.64 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 1 | 1,200.00 |
| P/CONSTANT.DESIST | 1 | 2,175.00 |
| TOTAL | 10 | 16,626.26 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 6 | 3,134.50 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 5 | 3,473.95 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 2 | 1,200.00 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 2 | 1,887.66 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 2,180.40 |
| TOTAL | 16 | 11,876.51 |

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 5 | 5,503.98 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 3 | 538.77 |
| ACUERDO | 2 | 669.95 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 2 | 1,175.63 |
| P/CONSTANT.DESIST | 1 | 1,000.00 |
| TOTAL | 13 | 8,888.33 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Julio 2011

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 53 | 29.3 | 35,511.7 | 1,882,121.17 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 27 | 14.9 | 107,994.4 | 2,915,848.87 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 25 | 13.8 | 52,271.2 | 1,306,779.42 |
| VICIOS OCULTOS | 22 | 12.2 | 72,526.2 | 1,595,575.91 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 16 | 8.8 | 78,464.5 | 1,255,432.75 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 9 | 5.0 | 10,138.0 | 91,241.93 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 6 | 3.3 | 42,316.7 | 253,900.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 6 | 3.3 | 9,712.2 | 58,273.35 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 4 | 2.2 | 19,102.5 | 76,410.00 |
| RESOLUCIÓN DE CONTRATO | 3 | 1.7 | 56,805.0 | 170,415.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 1.1 | 5,590.0 | 11,179.93 |
| MERCANCIA DEFECTUOSA | 2 | 1.1 | 4,450.0 | 8,900.00 |
| PUBLICIDAD ENGAÑOSA | 1 | 0.6 | 3,890.0 | 3,890.00 |
| INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA | 1 | 0.6 | 126,654.0 | 126,654.00 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN | 1 | 0.6 | 58,800.0 | 58,800.00 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 1 | 0.6 | 9,412.6 | 9,412.58 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 0.6 | 8,727.7 | 8,727.65 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 0.6 | 97,130.0 | 97,130.00 |
| TOTALES | 181 | 100.0 | 54,865.7 | 9,930,692.56 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| RESULTADOS** | No. Quejas | % de Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------|-------------------|--------------------|------------------------------|---------------------|
| Acuerdo Extrajudicial | 22 | 50.0 | 98,492.12 | 2,166,826.70 |
| Sentencia Favorable | 10 | 22.7 | 35,063.10 | 350,631.00 |
| Desistimiento/Devolución | 5 | 11.4 | 29,779.00 | 148,895.00 |
| Acuerdo Judicial | 7 | 15.9 | 14,566.64 | 101,966.50 |
| TOTALES | 44 | 100.0 | 62,916.35 | 2,768,319.20 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta el 31 de Julio 2011.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, 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 - Julio 2011

| MOTIVOS | DEMANDAS | | |
|-------------------------------------|----------------------|----------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | PORCENTAJE (%) | VALOR (B/.) |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 14 | 23.7 | 424,911.10 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 12 | 20.3 | 635,166.90 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN | 12 | 20.3 | 566,437.17 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 5 | 8.5 | 432,703.00 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 4 | 6.8 | 251,542.00 |
| RESOLUCIÓN DE CONTRATO | 3 | 5.1 | 407,215.00 |
| VICIOS OCULTOS | 2 | 3.4 | 30,340.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 1.7 | 62,500.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 1.7 | 29,500.00 |
| RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL | 1 | 1.7 | 2,618.23 |
| CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA | 1 | 1.7 | 57,200.00 |
| INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA | 1 | 1.7 | 126,654.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO | 1 | 1.7 | 5,617.50 |
| PUBLICIDAD ENGAÑOSA | 1 | 1.7 | 3,890.00 |
| TOTAL | 59 | 100.0 | 3,036,294.90 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | | |
|------------------------|----------------------|----------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | PORCENTAJE (%) | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIAS | 22 | 37.3 | 1,779,294.51 |
| BIENES Y RAICES | 13 | 22.0 | 923,458.61 |
| AGENCIA DE AUTOS | 9 | 15.3 | 188,625.05 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 8 | 13.6 | 69,072.50 |
| PINTURAS | 1 | 1.7 | 29,500.00 |
| FUNERARIAS | 1 | 1.7 | 3,250.00 |
| ESCUELA/COLEGIO | 1 | 1.7 | 3,890.00 |
| UNIVERSIDAD | 1 | 1.7 | 29,510.00 |
| FABRICA DE MUEBLES | 1 | 1.7 | 4,156.00 |
| OTROS | 1 | 1.7 | 2,920.00 |
| REPARACIONES DE CASAS | 1 | 1.7 | 2,618.23 |
| TOTAL | 59 | 100.0 | 3,036,294.90 |

FUENTE: ACODECO

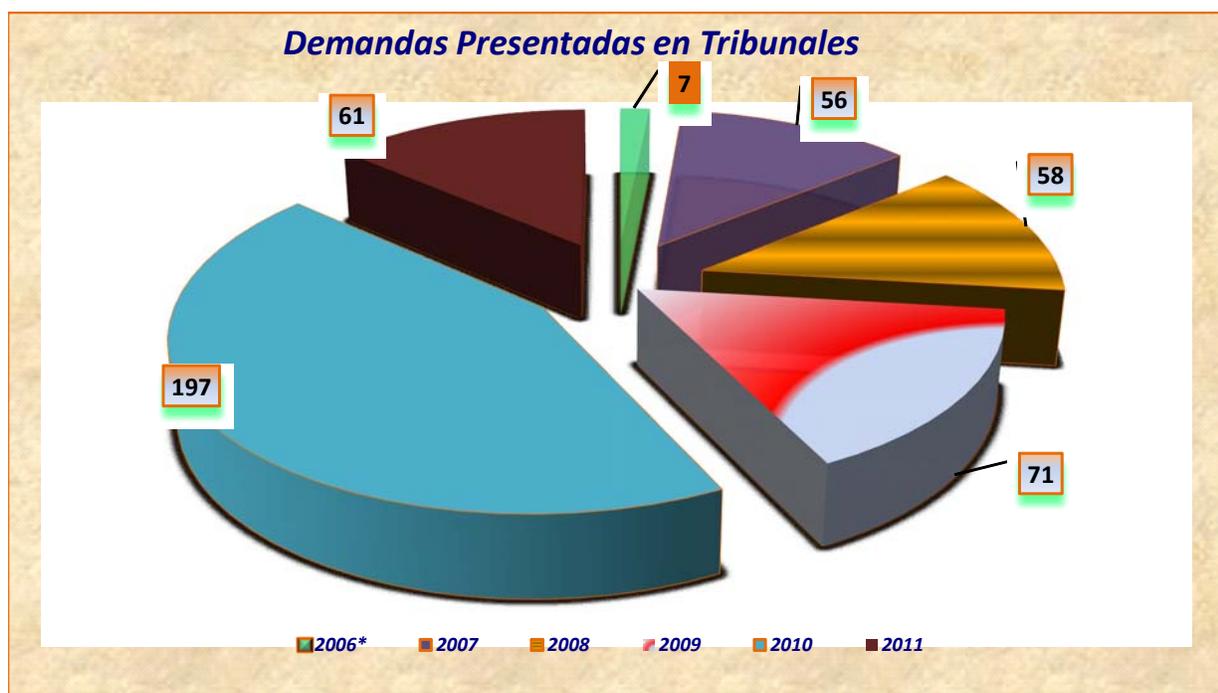
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2011 (enero-julio)

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006* | 7 | 1.6 | |
| 2007 | 56 | 12.4 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 12.9 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 15.8 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 43.8 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 61 | 13.6 | 3,067,944.24 |
| TOTAL | 450 | 100.0 | 20,148,068.48 |

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE MOVIMIEMTOS DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - JULIO 2011

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 2,860 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 3,903 | 851,107.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 1,405 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 324 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 627 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 24 | 14,250.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 5 | 1,850.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 108 | - |

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

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2011

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| LEY 6ta JUBILADOS | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 70 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 45 | 11,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 39 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 14 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 15 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 33 | 15,350.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 6 | 500.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 15 | - |
| LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 298 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 126 | 160,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 187 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 35 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 67 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 90 | 109,900.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 17 | 4,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 87 | - |

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

NOTA: Cuadro elaborado el 10/08/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Agosto 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA**Período: Enero - Julio 2011**

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE SANCIONES | % SANCIONES | VALOR(B/.) | % VALOR |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| SUPERMERCADO 99 | 96 | 2.5 | 32,575.00 | 3.8 |
| SUPERMERCADO EL REY | 60 | 1.5 | 21,240.00 | 2.5 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 45 | 1.2 | 12,545.00 | 1.5 |
| SUPERMERCADO XTRA | 38 | 1.0 | 11,820.00 | 1.4 |
| SUPERMERCADO ROMERO | 26 | 0.7 | 6,675.00 | 0.8 |
| FARMACIAS METRO | 19 | 0.5 | 4,450.00 | 0.5 |
| MELO & CIA | 17 | 0.4 | 2,900.00 | 0.3 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 17 | 0.4 | 5,250.00 | 0.6 |
| FARMACIAS ARROCHA | 17 | 0.4 | 4,100.00 | 0.5 |
| SUPER CARNES | 12 | 0.3 | 4,450.00 | 0.5 |
| OTROS | 3,556 | 91.1 | 745,102.00 | 87.5 |
| TOTAL | 3,903 | 100.0 | 851,107.00 | 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 - Julio 2011

| MOTIVOS | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|--|--------------|-------------------|--------------------|
| POR QUEJAS | | | |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 3 | 0.6 | 549.97 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 9 | 1.9 | 616.75 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 0 | 0.0 | 0.00 |
| POR DENUNCIA | | | |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 9 | 1.9 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 23 | 5.0 | 0.00 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 40 | 8.7 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 4 | 0.9 | 0.00 |
| POR OFICIO | | | |
| APLICAN RESTRICCIONES | 30 | 6.5 | 66.75 |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 47 | 10.2 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 19 | 4.1 | 0.00 |
| HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 55 | 11.9 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 2 | 0.4 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 1 | 0.2 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 12 | 2.6 | 0.00 |
| TIEMPO DE LOCUCIÓN | 1 | 0.2 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 205 | 44.4 | 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 | 0.2 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL SIN FALTA | 1 | 0.2 | 0.00 |
| | 462 | 100.0 | 1,233.47 |
| VERIFICACIÓN | 33 | 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 - Julio 2011

| RESULTADO O SOLUCIÓN | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| DENUNCIA/OFICIO | | | |
| RECTIFICÓ | 13 | 9.2 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ | 115 | 81.0 | 66.75 |
| SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ | 9 | 6.3 | 0.00 |
| PROCEDE-HONRÓ | 2 | 1.4 | 0.00 |
| PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN | 1 | 0.7 | 0.00 |
| QUEJAS | | | |
| HONRÓ | 1 | 0.7 | 0.00 |
| DESISTIÓ | 1 | 0.7 | 25.00 |
| TOTALES | 142 | 100.0 | 91.75 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-08-11. Datos hasta el 31 de Agosto.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

| MEDIOS | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| TELEVISIÓN | 44 |
| PRENSA | 228 |
| RADIO | 19 |
| INTERNET | - |
| VALLAS | 8 |
| TELEVISIÓN/RADIO | 2 |
| TELEVISIÓN/PRENSA | 3 |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET | - |
| PRENSA/RADIO | 3 |
| PRENSA/VALLAS | - |
| PRENSA/INTERNET | - |
| RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| MEDIOS IMPRESOS | - |
| TOTALES | 307 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2011

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 9,821 | 4,120 | 13,941 |
| 2007 | 6,660 | 6,748 | 13,408 |
| 2008 | 7,843 | 5,792 | 13,635 |
| 2009 | 13,822 | 7,268 | 21,090 |
| 2010 | 13,984 | 7,373 | 21,357 |
| 2011 (ene-jul) | 6,695 | 3,760 | 10,455 |
| TOTAL | 58,825 | 35,061 | 93,886 |

**** No se incluyen actas de metrología.****CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2011

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 3,611 | 2,022 | 5,633 |
| 2007 | 4,406 | 3,282 | 7,688 |
| 2008 | 5,115 | 2,580 | 7,695 |
| 2009 | 3,925 | 3,468 | 7,393 |
| 2010 | 3,976 | 2,910 | 6,886 |
| 2011 (ene-jul) | 1,903 | 1,307 | 3,210 |
| TOTAL | 22,936 | 15,569 | 38,505 |

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

PERÍODO: Enero - Julio 2011

| 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 |
|--|-------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|--------------|
| Falta precio a la vista (SPV) | productos | 4,331 | 10,960 | 9,455 | 4,301 | 10,321 | 20,367 | 11,887 | | | | | | 71,622 |
| Productos vendidos (PV) | productos | 886 | 1,102 | 2,770 | 1,159 | 4,130 | 7,947 | 5,666 | | | | | | 23,660 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 299 | 163 | 317 | 80 | 1041 | 1,071 | 475 | | | | | | 3,446 |
| Productos deteriorados | productos | 41 | 43 | 112 | 46 | 93 | 588 | 185 | | | | | | 1,108 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Producto doble precio | productos | 2 | 1 | 1 | - | 2 | 2 | 2 | | | | | | 10 |
| Fecha no clara | productos | - | 3 | 9 | - | 1 | 49 | 10 | | | | | | 72 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | 15 | 6 | 6 | 9 | 5 | 5 | 17 | | | | | | 63 |
| Venta atada | productos | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs | productos | 59 | 24 | 17 | 15 | 16 | 45 | 36 | | | | | | 212 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | 4 | 5 | - | 1 | 3 | 1 | 1 | | | | | | 15 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Falta a la ley 6ta sin letreros | establecimiento | 11 | 13 | 11 | 5 | 9 | 21 | 2 | | | | | | 72 |
| Falta a la ley 6ta no aplica descuento | establecimiento | 20 | 17 | 11 | 7 | 14 | 13 | 9 | | | | | | 91 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Verificación de alerta internacional | productos | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Artículo No:56 estacionamientos | estacionamiento | - | - | - | - | 2 | - | - | | | | | | 2 |
| Ley 81 Trajetas de Créditos | establecimiento | 4 | 1 | 1 | - | 1 | 2 | 4 | | | | | | 13 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | 1 | 5 | - | 8 | - | 7 | 3 | | | | | | 24 |

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

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 Y LEY 6ta EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|--|--|--|--|--|--------------|
| ACTAS LEVANTADAS LEY 45 | actas | 102 | 119 | 156 | 99 | 177 | 303 | 188 | | | | | | 1,144 |
| ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta | actas | 31 | 30 | 22 | 12 | 23 | 34 | 11 | | | | | | 163 |

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

AÑOS: 2006 - 2011

| CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS | MEDIDA DE UNIDAD | AÑOS | | | | | |
|---|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 (ene-jul) |
| Falta de precio a la vista (SPV) | productos | 115,042 | 225,100 | 116,449 | 217,226 | 147,755 | 71,622 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 47,600 | 98,862 | 43,346 | 39,038 | 31,823 | 23,660 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 27,082 | 30,648 | 9,681 | 6,661 | 7,208 | 3,446 |
| Productos deteriorados | productos | 803 | 1,467 | 2,112 | 2,954 | 3,120 | 1,108 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 1159 | 456 | 24 | 1 | 36 | 0 |
| Producto doble precio | productos | - | - | 41 | 10 | 338 | 10 |
| Fecha no clara | productos | 546 | 2,628 | 411 | 407 | 647 | 72 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | - | - | - | 235 | 73 | 63 |
| Venta atada | productos | - | - | - | - | - | - |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | - | - | - | 171 | - | - |
| Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs | productos | - | - | - | 434 | 1,479 | 212 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | - | - | - | 42 | 27 | 15 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | - | - | - | 7 | 1 | - |
| Ley 6ta (incluye todas faltas) | establecimiento | 154 | 179 | 377 | 331 | - | - |
| Falta a la ley 6ta sin letrero | establecimiento | - | - | - | - | 142 | 72 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | - | - | - | - | 109 | 91 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | - | - | - | - | 3 | - |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | - | - | - | - | 5 | - |
| Verificación de alerta internacional | productos | - | - | - | - | - | - |
| Artículo No:56 estacionamientos | estacionamiento | - | - | - | 5 | 7 | 2 |
| Ley 81 Trajetas de Créditos | establecimiento | - | - | - | - | 29 | 13 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | - | - | - | - | 79 | 24 |

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-Julio 2011 | | Período: 2006 - 2011 | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO REY | 754 | 10.7 | 5,003 | 11.9 |
| SUPERMERCADO XTRA | 605 | 8.6 | 7,061 | 16.7 |
| SUPERMERCADO 99 | 2,507 | 35.7 | 13,372 | 31.7 |
| SUPER KOSHER | 499 | 7.1 | 1,950 | 4.6 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 1,184 | 16.8 | 10,189 | 24.2 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 121 | 1.7 | 155 | 0.4 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 243 | 3.5 | 567 | 1.3 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 164 | 2.3 | 1,214 | 2.9 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 730 | 1.7 |
| DELI (K) MARKET | 836 | 11.9 | 836 | 2.0 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 116 | 1.6 | 1,013 | 2.4 |
| PRICE SMART | 3 | 0.0 | 88 | 0.2 |
| TOTAL | 7,032 | 100.0 | 42,178 | 100.0 |

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

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Julio 2011 | | Período: 2006 - 2011 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO 99 | 6,396 | 42.6 | 82,706 | 57.1 |
| SUPERMERCADO REY | 2,404 | 16.0 | 17,242 | 11.0 |
| SUPERMERCADO XTRA | 2,857 | 19.0 | 15,888 | 11.9 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 279 | 1.9 | 1,373 | 0.9 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 1,414 | 9.4 | 14,573 | 10.1 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 93 | 0.6 | 437 | 0.3 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 970 | 6.5 | 8,163 | 0.3 |
| SUPER KOSHER | 30 | 0.2 | 475 | 0.4 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 2,578 | 5.6 |
| DELI (K) MARKET | 532 | 3.5 | 532 | 0.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 531 | 1.8 |
| PRICE MART | 49 | 0.3 | 313 | 0.2 |
| TOTAL | 15,024 | 100.0 | 144,811 | 100.0 |

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

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Julio 2011 | | Período: 2006 - 2011 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO REY | 115 | 25.6 | 4,310 | 16.2 |
| SUPERMERCADO XTRA | 0 | 0.0 | 5,674 | 21.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 939 | 3.5 |
| SUPERMERCADO 99 | 80 | 17.8 | 8,802 | 33.1 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 50 | 11.1 | 1,010 | 3.8 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 920 | 3.5 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 13 | 2.9 | 2,402 | 9.0 |
| PRICE MART | 0 | 0.0 | 1,559 | 5.9 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 433 | 1.6 |
| DELI (K) MARKET | 192 | 42.7 | 192 | 0.7 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 0 | 0.0 | 243 | 0.9 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 145 | 0.5 |
| TOTAL | 450 | 100.0 | 26,629 | 100.0 |

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
 Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.
 FUENTE: ACODECO*

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Julio 2011

| 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 |
|---|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Verificación de escáner | establecimiento | 5 | 9 | 14 | 9 | 5 | 2 | 2 | | | | | | 46 |
| Incumplimiento de información comercial | marcas | - | 1 | 6 | - | - | - | - | | | | | | 7 |
| Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)*** | productos | - | - | - | - | - | - | 16 | | | | | | 16 |
| Arena y piedra-materiales de construcción | establecimiento | - | 1 | - | 62 | 11 | - | - | | | | | | 74 |
| Bloques | establecimiento | - | - | - | 23 | - | - | - | | | | | | 23 |
| Peso no cumple con lo declarado y no anunciado*CONTENIDO NETO** | lotes | 128 | 51 | 6,728 | 1,580 | 608 | 20 | - | | | | | | 9,115 |
| Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas | productos | - | - | - | 50 | - | - | - | | | | | | 50 |
| Estaciones de combustible* | estaciones | - | - | - | - | 6 | 2 | - | | | | | | 8 |
| verificación de surtidores de combustible | surtidores | - | - | - | 2 | 1 | 3 | - | | | | | | 6 |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Degradación de grasas | freidoras | - | 14 | 15 | - | 3 | - | - | | | | | | 32 |
| Verificación de pesas y balanzas | pesas-balanzas | 7 | 13 | 11 | 8 | 13 | 9 | 29 | | | | | | 90 |
| Verificación agroquímicos | productos | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |
| Análisis Fiscoquímicos | marcas | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | 0 |

*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: azúcar morena, Huevos Jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; Abril y Mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos.

*** 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 ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|--|--|------------|
| ACTAS LEVANTADAS LEY 45 | actas | 13 | 32 | 45 | 167 | 47 | 15 | 47 | | | | | | 366 |
|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|--|--|------------|

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

AÑOS: 2008-2011

| CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS | unidad de medida | '2008 | '2009 | '2010 | '2011 (ene-jul) |
|---|-------------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| Verificación de escáner | establecimientos | 44 | 97 | 78 | 46 |
| Incumplimiento de falta de información | marcas | - | - | 74 | 7 |
| Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)*** | productos | - | - | - | 16 |
| Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques) | establecimientos | 269 | 197 | 108 | 97 |
| | lotes | 988 | 116,774 | 13,582 | 9,115 |
| 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 | 14 |
| Degradación de grasas | freidoras | 67 | 29 | 36 | 32 |
| Verificación de pesas y balanzas | pesas y balanzas | 100 | 134 | 245 | 90 |
| Verificación de agroquímicos | productos | - | - | 17 | - |
| 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