



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2012 (Julio)**



**Agosto, 2012**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**  
**Período: Enero - Julio 2012**

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,155	1,043	<b>2,198</b>
ASISTENCIAS	6,860	15,460	<b>22,320</b>
QUEJAS (Ley 45)	713	1,764	<b>2,477</b>
<b>TOTALES</b>	<b>8,728</b>	<b>18,267</b>	<b>26,995</b>

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**  
**Período: Enero - Julio 2012**

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,155	1,043	<b>2,198</b>
ASISTENCIAS	6,860	15,460	<b>22,320</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	713	2,168	<b>2,881</b>
<b>TOTALES</b>	<b>8,728</b>	<b>18,671</b>	<b>27,399</b>

\*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional**

Enero - Julio 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	31	239	29	40	32	28	61	23	70	64	622
TELEFÓNICA (3)	16	45	130	32	11	41	26	248	35	0	15	599
CALL CENTER 130	0	7	0	13	0	6	1	88	6	0	5	126
FACEBOOK	0	0	0	1	0	1	0	37	1	0	0	40
TWITER	0	2	0	2	0	1	0	67	0	0	0	72
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	7	0	7	0	2	0	123	2	6	1	148
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	3	0	0	0	8
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	14	0	2	0	4	2	54	5	0	3	85
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	94	0	9	0	103
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>106</b>	<b>369</b>	<b>90</b>	<b>51</b>	<b>88</b>	<b>57</b>	<b>809</b>	<b>72</b>	<b>85</b>	<b>88</b>	<b>1,837</b>

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional**

Enero - Julio 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	107	146	298	1565	44	461	77	4238	501	208	386	8,031
TELEFÓNICA (3)	10	46	103	125	9	61	54	4088	156	30	87	4,769
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	7	0	1	0	2583	0	0	0	2,591
FACEBOOK	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TWITER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1617	1,623
MÓDULOS (2)	0	0	0	2	0	0	0	94	0	26	0	122
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	499
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>192</b>	<b>401</b>	<b>1704</b>	<b>53</b>	<b>530</b>	<b>131</b>	<b>11,290</b>	<b>657</b>	<b>265</b>	<b>2593</b>	<b>17,933</b>

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

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

**NACIONAL**

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

<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	4,123	55,493,218.59
Ene-Jul 12	2,477	24,477,201.60

® *Datos revisados*

\**Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.*

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

**NACIONAL**

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

<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 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Jul 12	1,799	12,995,988.93

® *Datos revisados*

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

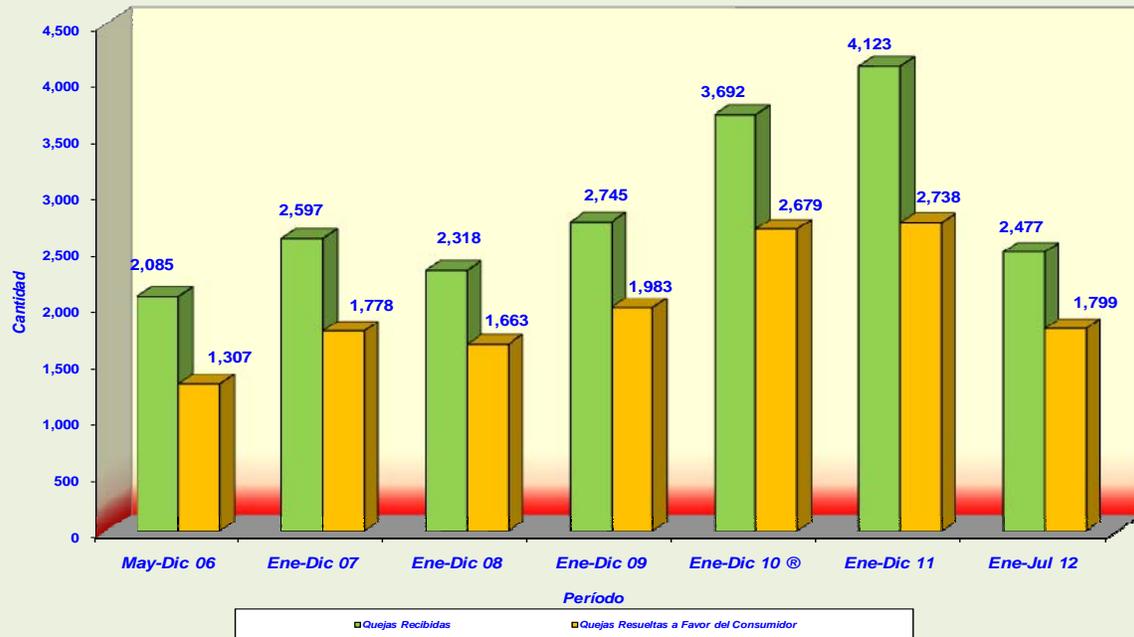
*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)</b>	<b>13,947</b>	<b>121,504,648.70</b>
---	---------------	-----------------------

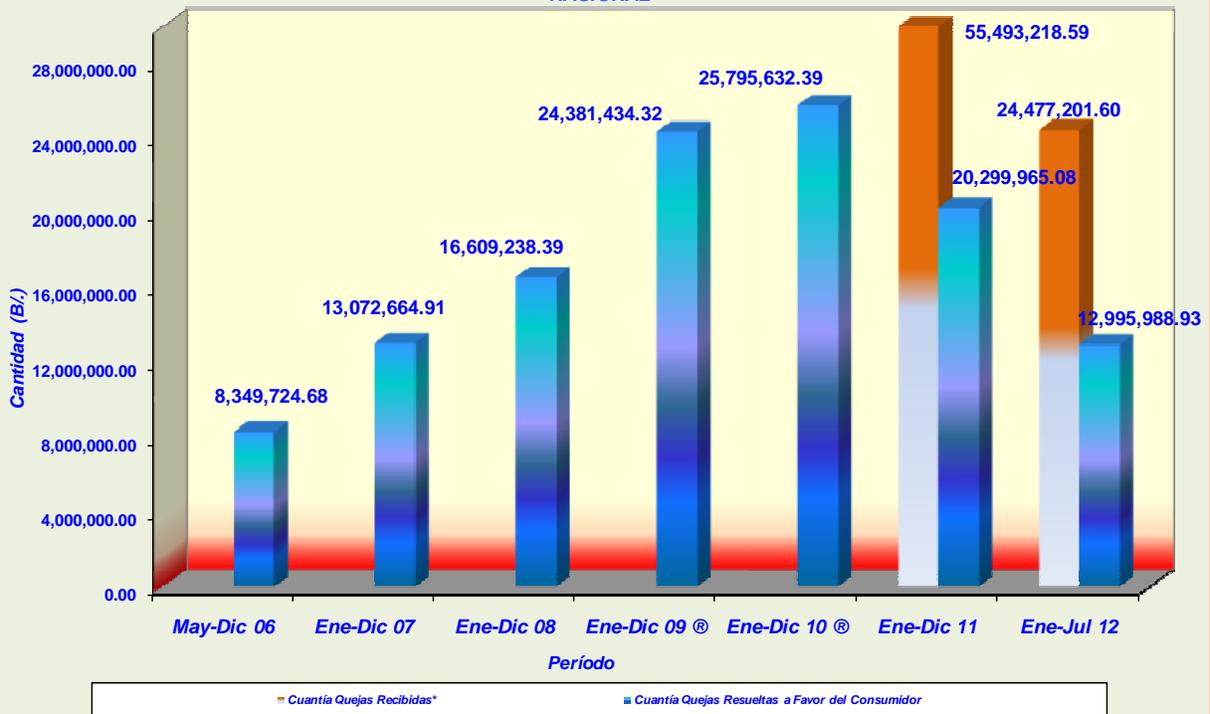
*NOTA: Cuadro elaborado el 06-08-12. Estos datos se mantienen hasta 31 de Agosto 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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

<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	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,942,412.01
Ene-Jul-12	1,764	23,768,880.01

® *Datos revisados.*

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06®	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 ®	2,227	25,311,391.68
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Jul-12	1,456	12,543,939.33

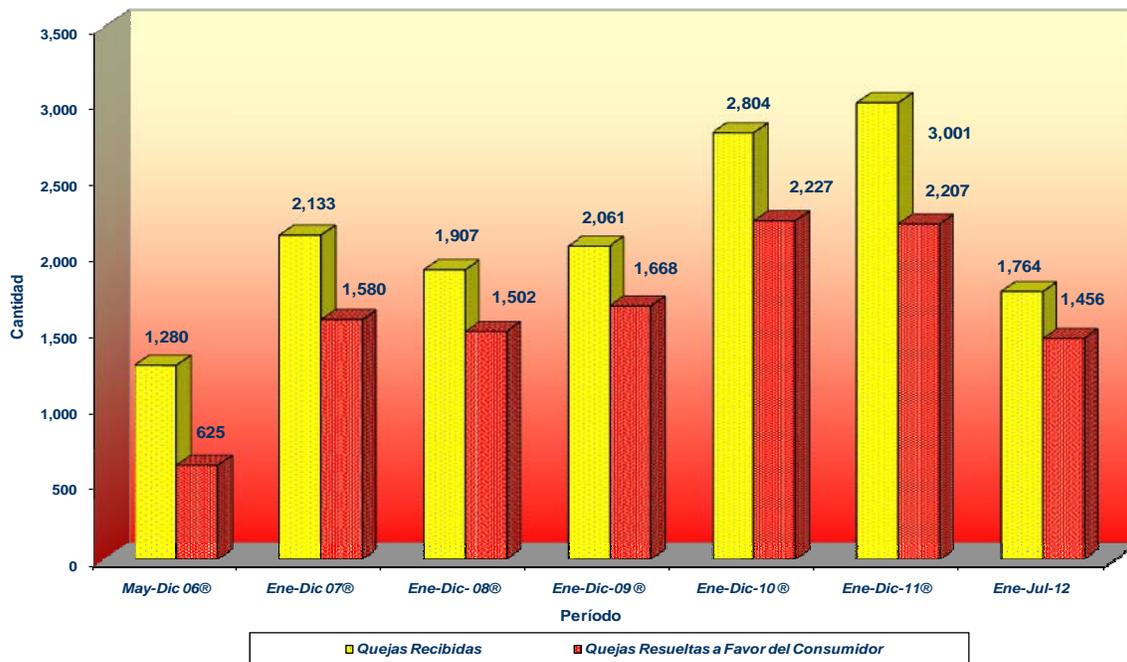
® *Datos revisados.*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012</b>	<b>11,265</b>	<b>115,276,009.37</b>
--	---------------	-----------------------

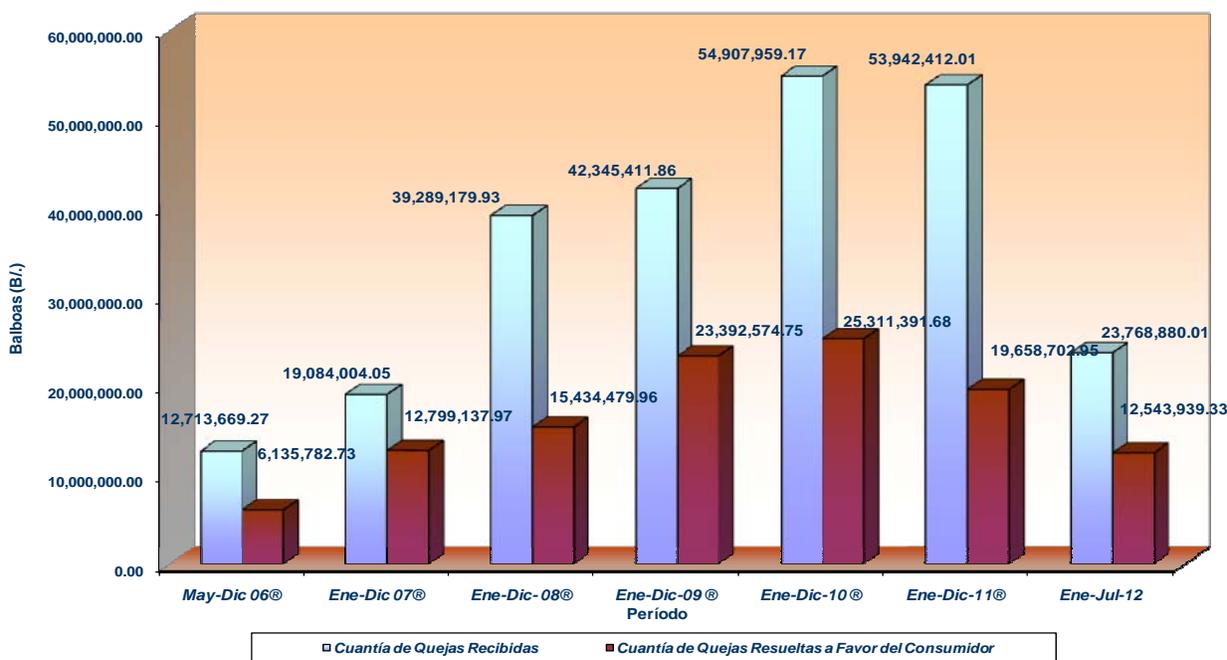
*NOTA: Cuadro elaborado el 03-08-12. Estos datos son hasta 31 de Agosto 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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



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

*Período: Enero - Julio 2012*

DEPARTAMENTOS CONCILIACIÓN Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,168	1,764	69	335
REGIONAL	Expedientes	713	713	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,881</b>	<b>2,477</b>	<b>69</b>	<b>335</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	16				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	88				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	354				

**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%	81.37%	3.18%	15.45%
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 - Julio 2012*

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	471	471	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,293	1,293	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	404	...	69	335
<b>TOTAL</b>		<b>2,168</b>	<b>1,764</b>	<b>69</b>	<b>335</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	77				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	310				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	17.08%	82.92%

*FUENTE: ACODECO*

# REGIONAL

## AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Jul12	713	708,821.59

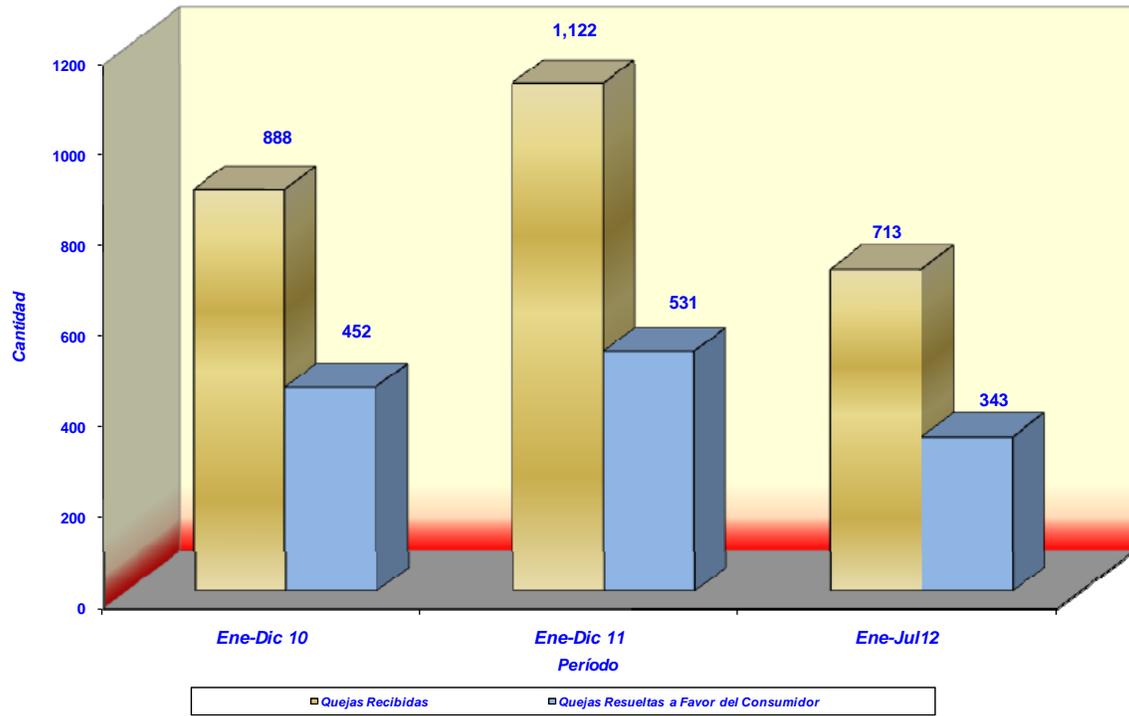
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

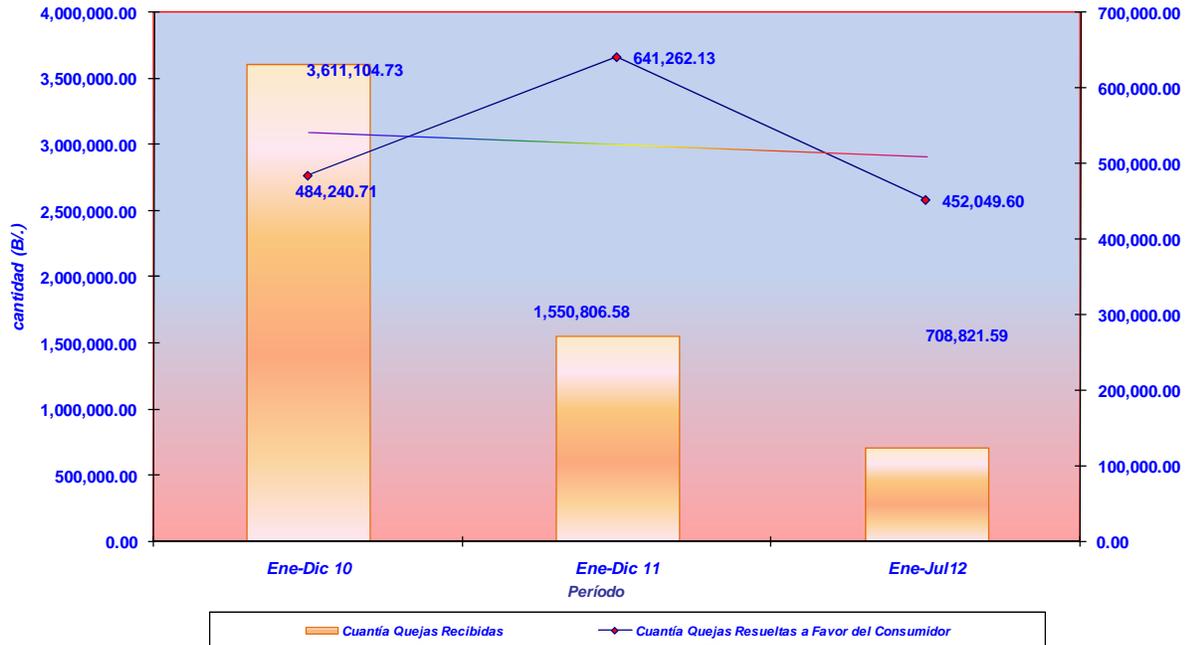
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Jul 12	343	452,049.60

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuánta de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	201
Agencia de autos	83
Venta de Autos Usados	74
Constructoras	37
Agencias de Viajes	16
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Otros	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Cursos Varios	4
Alquiler de Autos	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Mueblerías	3
Funerarias	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Clínicas	2
Líneas Aéreas	2
Taller de Reparación de Autos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>471</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	151	32.1	32,655.95	4,931,049.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	118	25.1	71,293.49	8,412,631.81
ACLARACIÓN DE CONTRATO	53	11.3	81,541.60	4,321,704.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	9.6	39,204.96	1,764,223.27
VICIOS OCULTOS	27	5.7	95,892.26	2,589,091.12
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	21	4.5	20,322.36	426,769.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	3.8	6,571.06	118,278.99
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	2.8	10,959.44	142,472.76
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	11	2.3	356.59	3,922.51
COBRO INDEBIDO	4	0.8	69,975.65	279,902.60
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	15,365.00	46,095.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.4	12,456.65	24,913.30
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.4	1,950.50	3,901.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	10,580.00	10,580.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.2	6,000.00	6,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>471</b>	<b>100.0</b>	<b>49,005.38</b>	<b>23,081,535.69</b>

\*\* 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**

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	47	18.4	41,975.84	1,972,864.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	16.5	39,567.62	1,661,840.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	11.8	25,275.58	758,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	11.0	39,495.24	1,105,866.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	9.0	100,041.62	2,300,957.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	8.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.3	58,521.50	936,344.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	3.5	50,490.56	454,415.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	2.7	20,480.16	143,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.7	44,042.57	308,298.00
DESISTIMIENTO	6	2.4	22,599.43	135,596.59
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.2	31,656.33	94,969.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.4	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>47,023.98</b>	<b>11,991,113.64</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2012.

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

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	77	7,248,574.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	41	3,005,935.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	22	2,974,209.39
VICIOS OCULTOS	20	2,184,818.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	1,392,193.24
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	135,988.16
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	365,381.75
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>17,604,826.06</b>

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	62	4,853,654.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	1,336,862.56
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	10	1,035,345.33
DESISTIMIENTO	2	9,066.59
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>8,597,130.35</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	22
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	9
DESARROLLO THE HILLS DE RL	8
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
VÍA TERTIA	4
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	3
CHABEDU, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO / URBANIZACIÓN MONTERREGIO	3
RIETI, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC., S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NETO, S.A.	1
PROCASA	1
DESARROLLO GRIN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA EMPORIO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	42	348,663.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	133,160.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	48,586.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>593,819.71</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDOS	13	66,095.03
ABANDONO	12	118,211.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	54,770.00
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>275,106.03</b>

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

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

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	20
VIP MOTOR, S.A	7
GRUPO JARUM	6
CHAMPION MOTORS, S.A.	3
FULL MOTORS AND CARS	3
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
AUTOS ALFA	1
AUTOS ALSAFA	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
MOTORES NATALI	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	69	1,336,483.73
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
VENTA ENGAÑOSA	2	28,595.00
VICIOS OCULTOS	2	83,450.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>1,545,336.40</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	23	338,822.55
ABANDONO	12	165,925.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	126,759.99
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	1	17,400.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>788,566.19</b>

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

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	44
PANAMOTOR	9
SILABA MOTOR, S.A.	8
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
GRUPO SILABA, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
AUTO MARKET	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
MOTORES GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6,960.00</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	1	3,360.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6,960.00</b>

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

*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 ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5,323.23</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	2,675.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2,675.00</b>

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

*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 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	263
Mueblería/Equipo Electrónico	119
Celulares	106
Telefonía	92
Almacén por Departamentos	89
Otros	69
TV por Cable	51
Inmobiliarias	46
Bienes ty Raíces	40
Constructoras	36
Repuestos y Reparaciones (No autos)	33
Agencias de Viajes	29
Talleres de Reparación de Autos	24
Almacén de Ropa y Calzados	23
Repuestos para autos	22
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Agencia de autos	16
Joyería/Relojerías	16
Venta de Autos Usados	16
Computadoras	14
Servicios Profesionales	13
Clínicas	11
Universidades	10
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	9
Estaciones de Gasolinas	9
Supermercados	9
Mueblerías	8
Ventas por TV	8
Escuelas/Colegio	8
Ópticas	8
Alquiler de Autos	7
Lavanderías o Lavamáticos	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Agencia de Motos	5
Líneas Aéreas	4
Farmacias	4
Centros de Estéticas	4
Videojuegos	3
Courrier	3
Venta de Colchones	3
Sederías	3
Internet	2
Materiales de Construcción	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Zapaterías	2
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Librerías	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
<b>Total</b>	<b>1,293</b>

FUENTE: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - Julio 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	681	52.7	531.21	361,755.07
FALTA DE INFORMACIÓN	126	9.7	549.41	69,225.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	121	9.4	476.16	57,615.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	115	8.9	719.91	82,789.93
RESOLUCIÓN / CONTRATO	71	5.5	96.44	6,847.59
DAÑOS Y PERJUICIOS	35	2.7	864.61	30,261.40
VENTA ENGAÑOSA	30	2.3	548.92	16,467.70
COBRO INDEBIDO	27	2.1	275.82	7,447.19
ANULACIÓN DE CONTRATOS	24	1.9	269.92	6,478.05
VICIOS OCULTOS	20	1.5	1,395.67	27,913.34
DEVOLUCIÓN DE DINERO	13	1.0	548.17	7,126.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	12	0.9	388.70	4,664.35
CUSTODIA DE BIENES	10	0.8	511.22	5,112.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.5	470.46	2,822.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,293</b>	<b>100.0</b>	<b>531.59</b>	<b>687,344.32</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	324	27.0	548.12	177,592.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	185	15.4	392.20	72,557.18
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	179	14.9	361.21	64,657.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	109	9.1	303.81	33,115.45
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	97	8.1	408.01	39,577.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	5.3	591.09	37,829.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	53	4.4	492.76	26,116.48
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	49	4.1	563.02	27,587.77
ABANDONO	47	3.9	320.38	15,057.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	32	2.7	715.68	22,901.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.7	653.43	13,068.63
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	1.6	678.58	12,893.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	1.3	452.43	7,238.83
ACUERDO	3	0.2	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	324.63	973.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	116.63	116.63
<b>TOTALES</b>	<b>1,201</b>	<b>100.0</b>	<b>460.30</b>	<b>552,825.69</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2012.

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

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,364.21
VICIOS OCULTOS	11	16,060.32
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	8,268.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>46,771.57</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	6,292.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	6	5,716.00
ACUERDOS	6	8,682.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	850.00
RESOLUCIONES	3	6,738.88
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>34,668.15</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	232	154,303.07
FALTA DE INFORMACIÓN	17	7,971.72
VENTA ENGAÑOSA	4	2,420.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>170,422.69</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	91	65,968.99
ACUERDOS	63	37,874.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	41	21,177.74
RESOLUCIONES	30	20,719.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
DESISTIMIENTO	9	5,865.12
ABANDONO	8	3,703.13
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>158,642.68</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	70
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	38
HOMETEK	22
MULTIMAX	14
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	12
PHOTURA INTERNACIONAL	11
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	8
TECH & HOUSE	7
FOTO SONIDO	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
MULTITEK PACIFICO, S.A.	5
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
ALMACÉN 77	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
SOUND N MUSIC	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
MACRO	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
E - VISION, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
RODELAG	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
77 UNIVERSE, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA GALA	1
CLIMA 2000	1
COMPañIA GOLY, S.A.	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELGA	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
MOBILE ELECTRONICS	1
GEEK STORE	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
UNICA	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	94	15,509.82
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	248.21
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>18,303.67</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	51	10,425.48
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	3,021.17
ACUERDOS	17	3,956.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,672.19
DESISTIMIENTO	8	802.51
ABANDONO	7	1,632.54
RESOLUCIONES	6	1,857.80
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>23,368.12</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	13
MOVIL PHONE S.A.	8
MUNDO CELULAR	8
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
ASTROS 12	4
GANGA CELULAR	4
CELL PLUS	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
METRO MOVIL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
AIR FACILITY PANAMA	1
DRAGON CELL	1
TECNICELL, S.A.	1
12 KING	1
12 PRINCES	1
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
CELLECTRONIC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	631.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6,473.53</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7,313.77</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLES MIREYLYN	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	15,556.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	3,190.06
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>22,996.27</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	8,177.78
ACUERDOS	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10,677.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	4,065.94
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	3,587.55
FALTA DE INFORMACIÓN	2	400.00
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
VENTA ENGAÑOSA	1	32.09
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>10,238.33</b>

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

*Período: Enero - Julio 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	7	7,239.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	570.30
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	3,512.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	158.92
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>14,829.70</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	64	38.1	26,773.4	1,713,497.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	21.4	56,933.6	2,049,611.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	12.5	115,974.3	2,435,461.03
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	8.3	32,821.2	459,496.27
VICIOS OCULTOS	10	6.0	42,902.9	429,028.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.2	35,380.9	247,666.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.2	7,683.0	53,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	1.8	3,232.7	9,698.00
COBRO INDEBIDO	2	1.2	6,250.0	12,500.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.6	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.6	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.6	19,218.3	19,218.30
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>44,428.8</b>	<b>7,464,037.90</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	47	18.4	41,975.84	1,972,864.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	16.5	39,567.62	1,661,840.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	11.8	25,275.58	758,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	11.0	39,495.24	1,105,866.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	9.0	100,041.62	2,300,957.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	8.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.3	58,521.50	936,344.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	3.5	50,490.56	454,415.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	2.7	20,480.16	143,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.7	44,042.57	308,298.00
DESISTIMIENTO	6	2.4	22,599.43	135,596.59
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.2	31,656.33	94,969.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.4	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>47,023.98</b>	<b>11,991,113.64</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2012.

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

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	30.5	742,650.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	28.8	759,772.99
VICIOS OCULTOS	9	15.3	627,640.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	6.8	291,835.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	5.1	101,700.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	3.4	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	3.4	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.7	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.7	8,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.7	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.7	58,334.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>2,648,583.64</b>

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

**Período: Enero - Julio 2012**

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	35	59.3	2,318,402.49
AGENCIAS DE AUTOS	12	20.3	216,414.15
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	10.2	38,352.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	3.4	8,915.00
BIENES Y RAICES	2	3.4	37,500.00
CONSTRUCTORAS	1	1.7	0.00
INDUSTRIAL	1	1.7	29,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>2,648,583.64</b>

FUENTE: ACODECO

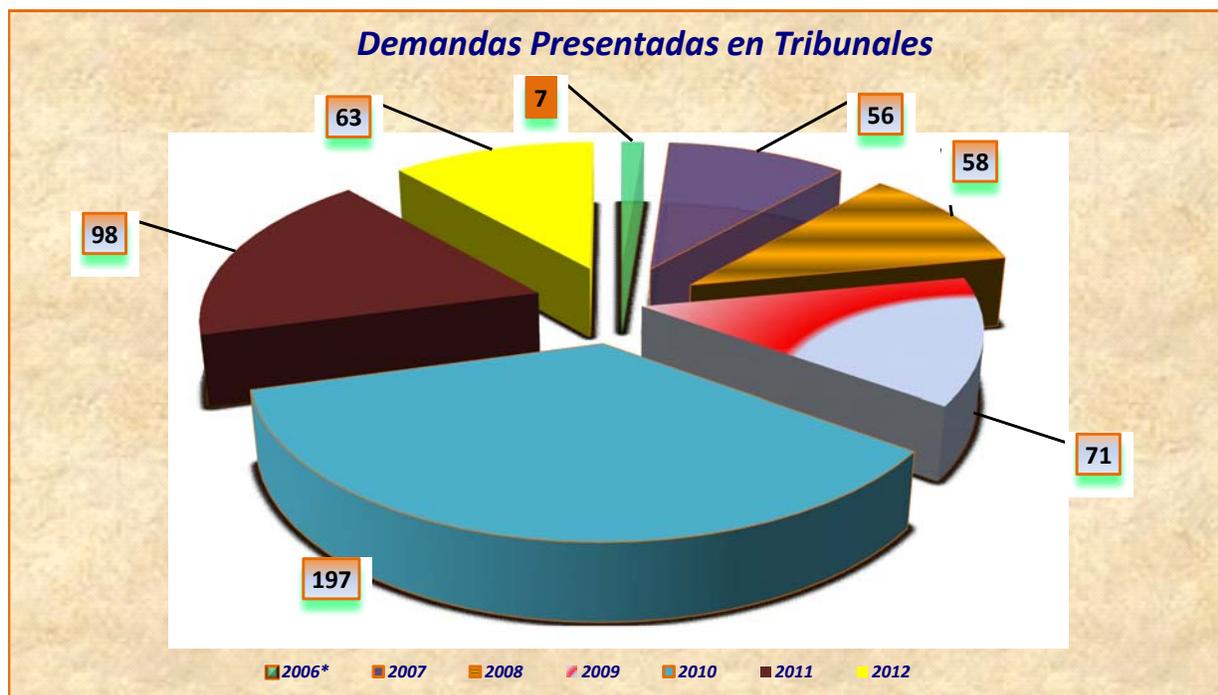
## Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(julio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.2	1,162,188.01
2008	58	10.5	1,165,958.76
2009	71	12.9	3,177,387.81
2010	197	35.8	11,574,589.66
2011	98	17.8	4,265,056.02
2012	63	11.5	2,897,527.93
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>	<b>100.0</b>	<b>24,242,708.19</b>

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

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - JULIO 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,107	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,400	390,813.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	589	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	474	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	380	118,435.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	89	28,355.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	91	-

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

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

**PERIODO: ENERO - JULIO 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	69	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	27	5,575.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	29	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	335	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	56	58,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	232	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	68	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 07/08/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de agosto 2012; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	65	4.6	21,565.00	5.5
SUPERMERCADO REY	22	1.6	5,950.00	1.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.4	5,425.00	1.4
SUPERMERCADO XTRA	18	1.3	6,525.00	1.7
FARMACIAS ARROCHA	7	0.5	1,600.00	0.4
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	7	0.5	1,400.00	0.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	0.5	2,900.00	0.7
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	6	0.4	1,200.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	0.6	2,225.00	0.6
COOPERATIVA S/M JUAN XXIII	5	0.4	650.00	0.2
COCHEZ Y CIA , S.A.	5	0.4	950.00	0.2
OTROS	1,230	87.9	340,423.00	87.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,400</b>	<b>100.0</b>	<b>390,813.00</b>	<b>100.0</b>

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 2012

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	13	3.3	51,483.61
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10	2.5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	50	12.5	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	25	6.3	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	0.5	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	15	3.8	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	59	14.8	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2	0.5	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	21	5.3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	6	1.5	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	1.3	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.5	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	94	23.5	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	7	1.8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	0.8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	19	4.8	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	63	15.8	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	<b>52,583.57</b>
VERIFICACIÓN	46	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 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	19	19.0	0.00
HONRÓ	3	3.0	0.00
SUSPENDIÓ	62	62.0	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	14	14.0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	2	2.0	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>0.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-8-2012.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Año: 2012 (enero - julio)**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
Claro Panamá,S.A	13
Cable & Wireless	9
Restaurante Subway	8
Digicel	8
Panafoto	6
Raenco	5
Audio Foto	5
Cable Onda	5
Otros	387
<b>Total</b>	<b>446</b>

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	66
PRENSA	134
RADIO	13
INTERNET	16
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	4
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	160
MEDIOS IMPRESOS	49
<b>TOTALES</b>	<b>446</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012 (ene-jul)	8,749	4,218	12,967
<b>TOTAL</b>	<b>67,333</b>	<b>43,868</b>	<b>111,201</b>

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

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012 (ene-jul)	4,804	1,807	6,611
<b>TOTAL</b>	<b>33,624</b>	<b>20,093</b>	<b>53,717</b>

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

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: Enero - Julio 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472						54,429
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040						13,036
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588						3,189
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89						459
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-						120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-						7
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10						99
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6						42
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1						1
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-						0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49						347
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-						5
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-						0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16						52
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11						56
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-						0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2						5
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-						0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1						4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-						2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-						0
Ley 81 tarjetas de crédito - Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-						0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	2	-	-	1	3	-	-						6

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**

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	actas	93	167	119	101	79	136	157						852
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	actas	17	11	5	12	19	17	27						108

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (julio)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	54,429
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	13,036
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	3,189
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	459
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	-	120
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	7
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	99
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	42
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	347
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	5
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	116	52
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	56
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	5
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4
Ley 81 Tarjetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	-
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	-
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6

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 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,011	84.2	15,453	34.1
SUPERMERCADO XTRA	56	4.7	7,509	16.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	76	6.3	10,356	22.8
SUPERMERCADO REY	58	4.8	5,347	11.8
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,201</b>	<b>100.0</b>	<b>45,350</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,675	32.9	93,840	55.7
SUPERMERCADO REY	1,007	19.8	20,806	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,098	21.6	16,099	9.5
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	10.6	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	15.2	19,753	12.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>5,093</b>	<b>100.0</b>	<b>168,617</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Julio 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	73.3	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	22.1	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.7	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,549	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100.0</b>	<b>28,229</b>	<b>100.0</b>

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

*En el mes de febrero, marzo, abril, julio; no se encontró la anomalía (SFV).*

*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 METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: Enero - Julio 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Verificación de escáner	establecimiento	6	31	3	1	30	7	4						82
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	1							1
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	33	19	-	1	1	2							56
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	6	-	35	63	1	-							105
Bloques	establecimiento	3	-	12	8	-	-							23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	86	18	3,536	89	-	51	1,966						5,746
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	0	-	-							0
Estaciones de combustible*	estaciones	4	-	-	1	13	28	17						63
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	0	5	14	21						40
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	0	-	-							0
Degradación de grasas	freidoras	-	-	9	0	12	-							21
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	4	7	8	7	2	1	7						36
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	1	5	1	3	-	-	5						15
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	119	160	-	121						400
Verificación agroquímicos	productos	15	-	-	0	-	-							15
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	0	-	-							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 y febrero : agua. En marzo: Atún, té, bacalao, sardinas; libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio: galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra.

\*\*\* A partir del 13 de julio del 2011; 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	74	63	71	200	221	45	200						874
-------------------------	-------	----	----	----	-----	-----	----	-----	--	--	--	--	--	-----

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		TOTAL		
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																									
Verificación de escaner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7	-	4											29	82	111		
Incumplimiento de información comercial	marcas-estable-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-												0	1	1	
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	estable-producto	126	33	93	19	1	-	-	1	-	1	1	2	-	-											221	56	277		
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63	-	1	-	-	-	-											2	105	107		
Bloques	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8	1	-	-	-	-	-											103	23	126		
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89	46	-	10	51	716	1,966											11,245	5,746	16,991		
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-											0	0	0		
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13	62	28	33	17											133	63	196		
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	-	596	5	1358	14	704	21												2,667	40	2,707	
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	-	60	-	298	-	143	-												514	0	514	
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	-	267	12	-	-	14	-												555	21	576	
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	83	8	5	7	7	2	17	1	7	7											146	36	182		
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-	-	-	-	5											0	15	15		
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	119	-	160	-	-	-	121											0	400	400		
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-											5	15	20		
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-											0	0	0		
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>577</b>	<b>158</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>9,601</b>	<b>3,604</b>	<b>932</b>	<b>292</b>	<b>1,004</b>	<b>224</b>	<b>1,752</b>	<b>104</b>	<b>1,617</b>	<b>2,141</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15,620</b>	<b>6,603</b>	<b>22,223</b>										

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

\*\* En enero/ febrero : agua; En marzo: Aitún, 16, bucalao, sardinas, libretas y cuadernos; En abril: sardinas y galletas; En junio galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra.

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

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

FUENTE: ACODECO

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Total Actas		TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		155	74	95	63	168	71	103	200	90	221	71	45	73	200											756	874	1,630

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

AÑOS: 2008-2012

<b>CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012 (jul)</b>
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	82
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	1
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	56
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98	128
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	5,746
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	15	103
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	36
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	15
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	400
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-

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

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

FUENTE: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS POR  
PROVINCIA  
PANAMÁ**

*Enero - Julio 2012*

**METROLOGÍA**

<i>Cantidad de productos y establecimientos por tipos de anomalías levantadas</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>BOCAS DEL TORO</i>	<i>COCLÉ</i>	<i>COLÓN</i>	<i>CHIRIQUÍ</i>	<i>HERRERA</i>	<i>LOS SANTOS</i>	<i>VERAGUAS</i>	<i>TOTAL REGIONAL</i>
Verificación de Escáner	establecimiento	8	9	12	10	23	1	12	<b>75</b>
Incumplimiento de Información Comercial	marcas-estable-Prod	0	0	0	0	8	0	0	<b>8</b>
Información Comercial Venta de Pan por Peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establec-producto	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Arena y Piedra-Materiales de Construcción	establecimiento	7	0	17	19	12	4	1	<b>60</b>
Bloques	establecimiento	0	0	0	7	0	0	0	<b>7</b>
Contenido Neto ( Peso no cumple con los declarado y no anunciado)	lotes	0	0	1	0	211	0	0	<b>212</b>
Incumplimiento de Calidad de las Legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas)	productos	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Estaciones de Combustible	estaciones	0	4	7	0	0	0	0	<b>11</b>
Verificación de Surtidores de Combustible	surtidores	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Verificación de Tanques de Combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Degradación de Grasas	freidoras	1	1	9	1	1	0	0	<b>13</b>
Verificación de Pesas y Balanzas	pesas-balanzas	11	3	0	15	6	0	0	<b>35</b>
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	balanzas	1	3	0	2	2	0	0	<b>8</b>
Ley 71-Tanques de Gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Verificación Agroquímicos	productos	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>

*\*En estaciones de combustible incluyen calibración vencida,calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spo de los lubricantes y aceites.  
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*

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

Período: Enero - Julio 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	33	67	13	22	2	21	26	132	51	54	96	<b>517</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,063	4,359	4,359	2,540	103	5,570	125	692	1,213	1,088	2,327	<b>23,439</b>
<b>Capacitaciones</b>	27	124	37	75	34	72	57	79	32	26	39	<b>602</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	878	3,270	954	1,481	808	2,126	1,283	2,676	1,183	901	1,190	<b>16,750</b>
<b>Programas</b>	0	125	90	38	26	0	68	4	149	30	92	<b>622</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	125	90	38	26	0	68	4	149	30	92	<b>622</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	126	3,571	47	440	50	135	94	52	205	308	4,312	<b>9,340</b>
<i>Personal</i>	116	3,481	47	357	47	121	79	52	145	265	4,199	<b>8,909</b>
<i>Telefonía</i>	10	90	0	82	3	14	14	0	60	43	110	<b>426</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	<b>5</b>
<b>Temas</b>	126	3,571	47	1,845	6	138	94	1,360	205	271	4,312	<b>11,975</b>
<i>Ley 6ta</i>	32	1,418	26	481	4	34	12	392	12	50	992	<b>3,453</b>
<i>Ley 45</i>	59	2,109	21	1,256	1	97	78	963	185	155	2,474	<b>7,398</b>
<i>Ley 81</i>	1	5	0	44	1	0	2	5	1	10	27	<b>96</b>
<i>Otros</i>	34	39	0	64	0	7	2	0	7	56	819	<b>1,028</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	17,896	26,408	17,958	11,803	1,823	6,728	13,939	45	48,979	8,103	43,183	<b>196,865</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	101	86	73	181	8	67	87	225	65	32	4	<b>929</b>
<i>Televisivo</i>	22	19	0	26	1	6	1	76	12	6	3	<b>172</b>
<i>Radiales</i>	71	43	73	142	7	59	86	149	43	26	0	<b>699</b>
<i>Prensa Escrita</i>	8	24	0	13	0	2	0	0	10	0	1	<b>58</b>
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	<b>53</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	<b>17</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	<b>22</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	<b>14</b>
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>2,067</b>	<b>11,325</b>	<b>5,450</b>	<b>4,499</b>	<b>987</b>	<b>7,831</b>	<b>1,570</b>	<b>3,424</b>	<b>2,750</b>	<b>2,327</b>	<b>7,921</b>	<b>50,151</b>

FUENTE: ACODECO