



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

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

**2013 (Julio)**



**Agosto, 2013**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas  
NACIONAL  
Período: Enero - Julio 2013**

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	518	1,135	<b>1,653</b>
ASISTENCIAS	6,086	14,548	<b>20,634</b>
QUEJAS (Ley 45)	634	1,779	<b>2,413</b>
<b>TOTALES</b>	<b>7,238</b>	<b>17,462</b>	<b>24,700</b>

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Julio 2013

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	518	1,135	<b>1,653</b>
ASISTENCIAS	6,086	14,548	<b>20,634</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	634	2,098	<b>2,732</b>
<b>TOTALES</b>	<b>7,238</b>	<b>17,781</b>	<b>25,019</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Julio 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	9	22	3	45	4	10	12	80	27	49	26	287
TELEFÓNICA (3)	8	41	6	24	0	39	7	381	15	22	16	559
CALL CENTER 130	0	3	15	10	0	5	1	112	7	3	5	161
FACEBOOK	0	2	1	5	0	1	0	71	0	3	1	84
TWITER	0	0	0	4	0	0	0	126	0	1	2	133
WEB	0	0	0	1	0	0	0	105	0	3	3	112
CAC-311 (1)	0	5	0	5	0	0	0	122	0	1	10	143
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	44	0	0	1	48
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	4	79	4	13	3	106
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	3	0	17
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>74</b>	<b>25</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>1,135</b>	<b>53</b>	<b>98</b>	<b>67</b>	<b>1,653</b>

(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 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	188	159	339	1,381	2	375	34	6,716	726	473	307	10,700
TELEFÓNICA (3)	16	27	51	92	0	75	35	5,048	277	26	47	5,694
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	714	0	0	0	714
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,070	0	0	0	2,073
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	663	788
MÓDULOS (2)	502	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	506
JUMBO FERIA	148	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	157
<b>Total</b>	<b>979</b>	<b>188</b>	<b>393</b>	<b>1,473</b>	<b>2</b>	<b>450</b>	<b>69</b>	<b>14,548</b>	<b>1,012</b>	<b>503</b>	<b>1,017</b>	<b>20,634</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

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**  
**PANAMÁ**

Período: Enero - Julio 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	119	62.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	20	10.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	11	5.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	10	5.3
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	2.6
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	2.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	1.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	1.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.5
<b>TOTALES</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	127	13.5
PRODUCTOS VENCIDOS	114	12.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	114	12.1
ESCÁNER	90	9.6
NO CUMPLEN	80	8.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	43	4.6
BALANZAS	43	4.6
FALTA DE INFORMACIÓN	40	4.3
COMBUSTIBLE	36	3.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	35	3.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	29	3.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	27	2.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	23	2.4
PESO NETO	18	1.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	14	1.5
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	13	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	12	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	11	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.9
DISCRIMINACIÓN	5	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.2
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE I	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
PROMOCIONES	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>939</b>	<b>100.0</b>

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	6	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>

FUENTE:ACODECO

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****NACIONAL***Periodo: 2006 al 2013*

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Jul13	2,413	20,538,553.94

*Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.***Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio****NACIONAL***Periodo: 2006 al 2013*

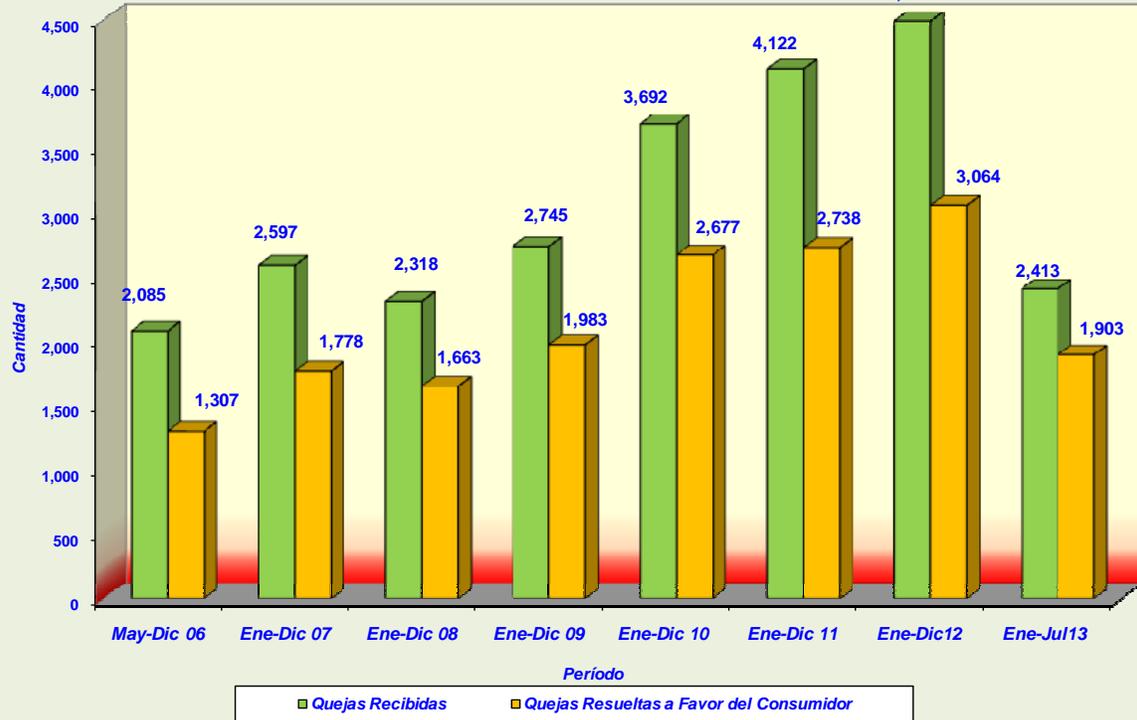
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Jul 13	1,903	10,091,942.70

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

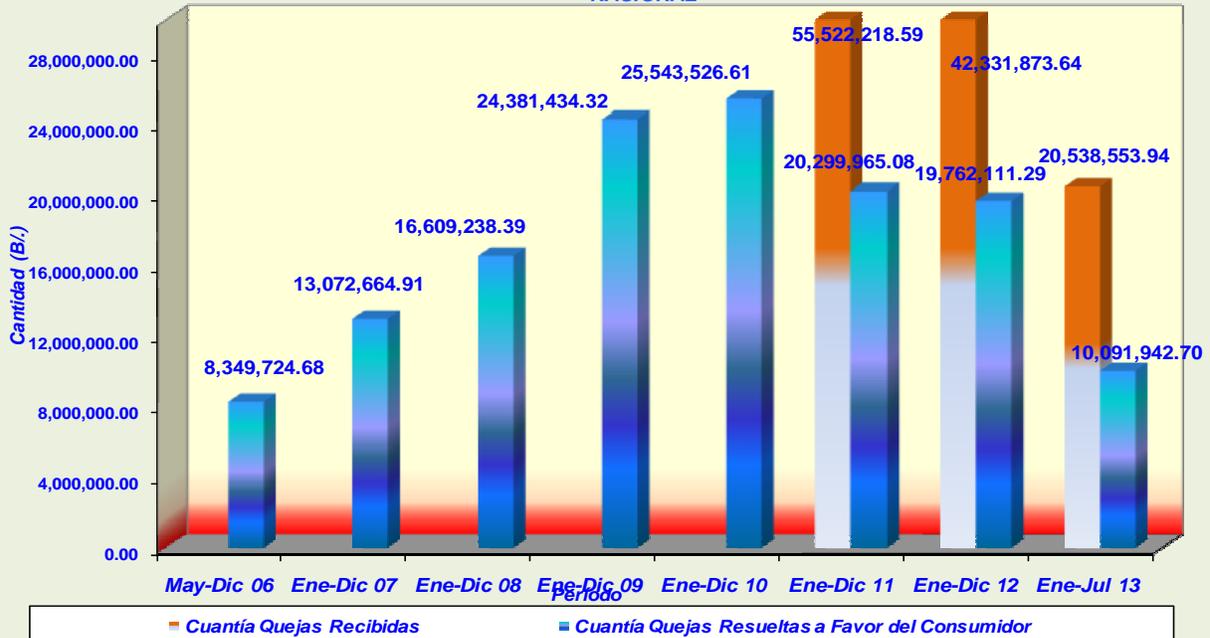
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)</b>	<b>17,113</b>	<b>138,110,607.98</b>
---	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 07-08-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de agosto 2013, 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 al 2013*

<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 (R)	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 (R)	2,804	54,674,959.17
Ene-Dic-11 (R)	3,000	53,971,412.01
Ene-Dic-12 (R)	3,159	40,955,726.27
Ene-Jul-13	1,779	18,973,938.53

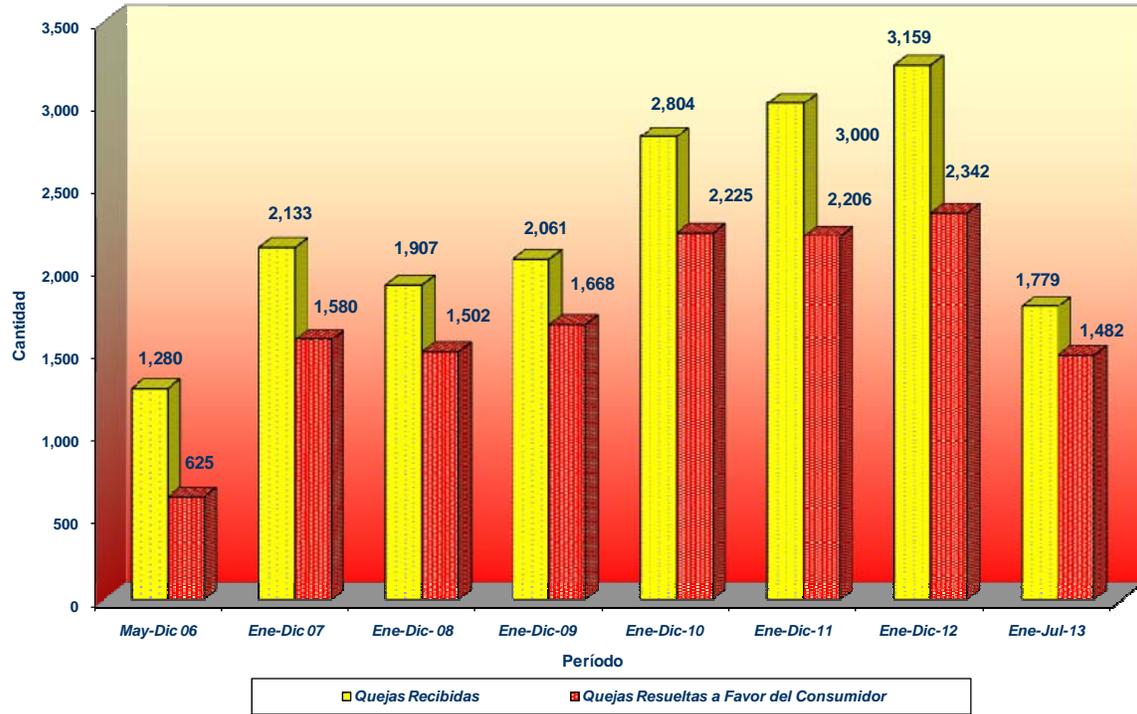
*(R): Datos revisados.***Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio****PROVINCIA DE PANAMÁ***Periodo: 2006 al 2013*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11
Ene-Jul-13	1,482	9,212,275.89

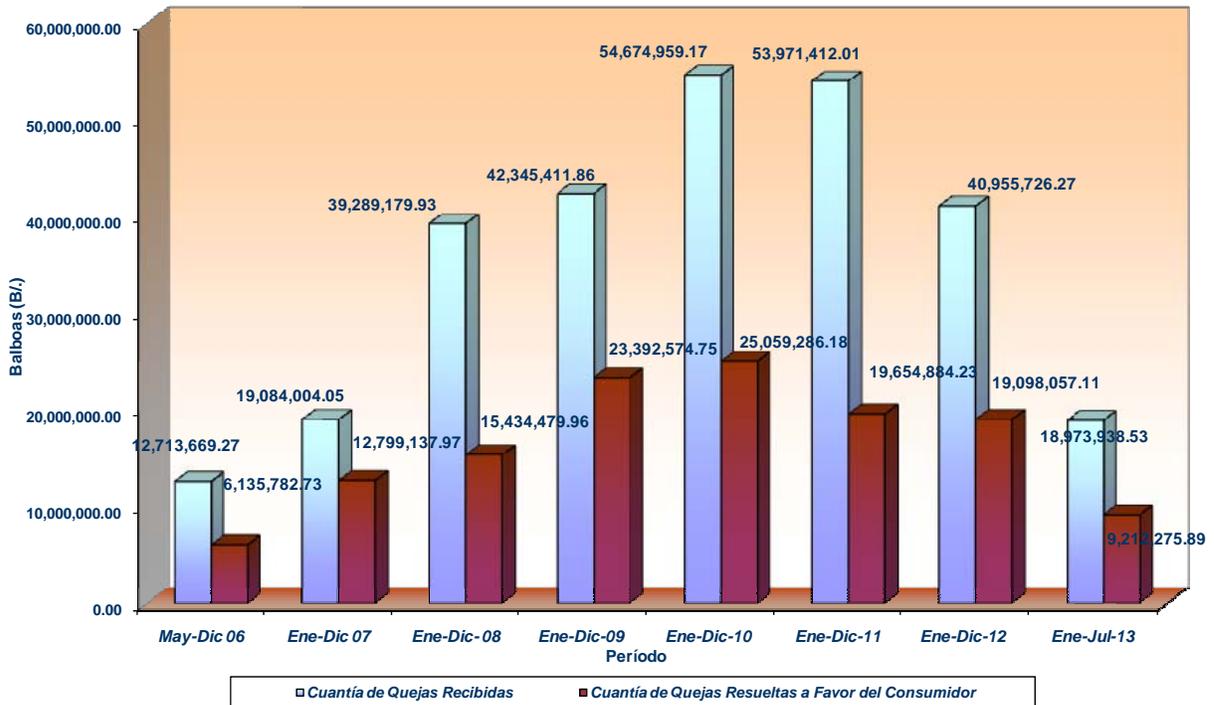
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013</b>	<b>13,630</b>	<b>130,786,478.82</b>
--	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 06-08-13. Estos datos son hasta 31 agosto 2013; 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 2013**

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,779	1,779		
REGIONAL	Expedientes	634	634	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,413</b>	<b>2,413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	16				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	86				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	345				

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%	...	...

FUENTE: ACODECO

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

**PANAMÁ**

**Período: Enero - Julio 2013**

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	528	528	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,251	1,251	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	319	...	100	219
<b>TOTAL</b>		<b>2,098</b>	<b>1,779</b>	<b>100</b>	<b>219</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	75				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	300				

**\*\*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%	...	31.35%	68.65%

FUENTE: ACODECO

# REGIONAL

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

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

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Jul13	634	1,564,615.41

FUENTE: ACODECO

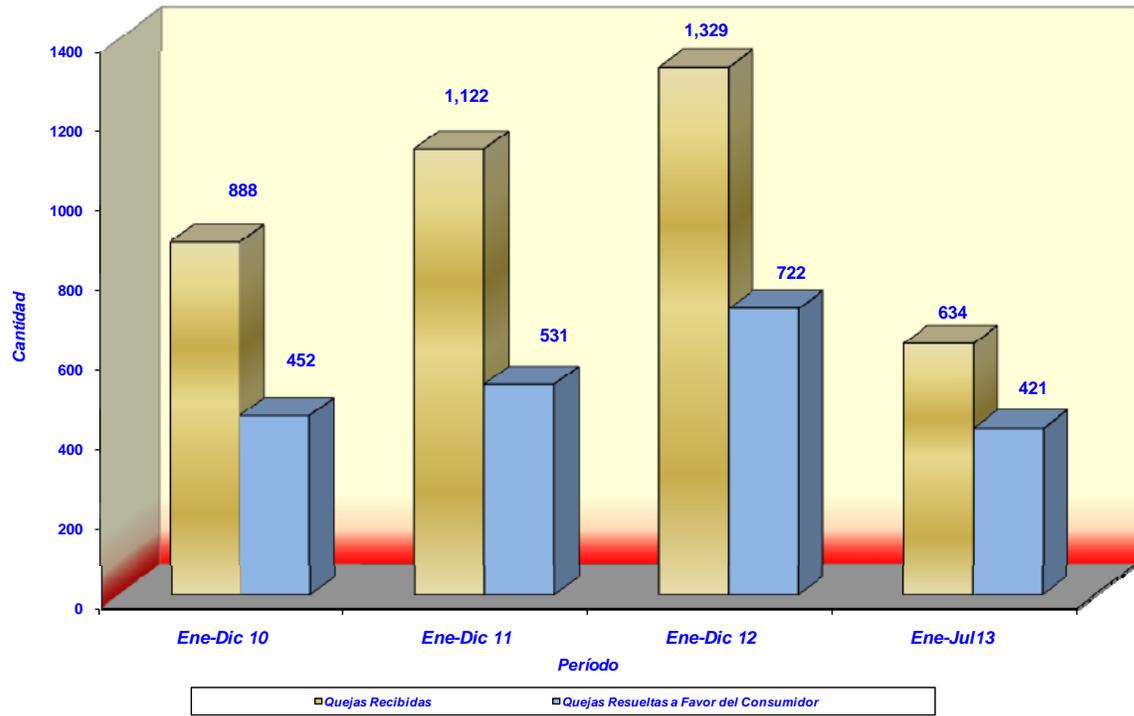
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

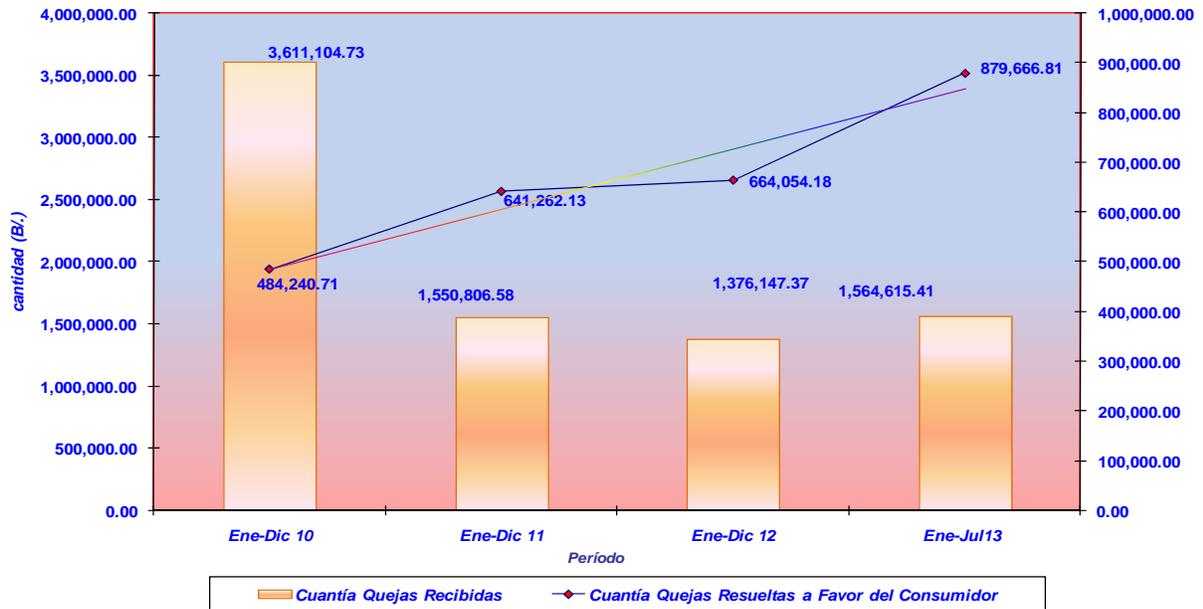
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Jul 13	421	879,666.81

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



# ***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	241
Agencia de autos	111
Venta de Autos Usados	75
Hoteles o Planes Vacacionales	43
Cursos de Inglés	15
Mueblería/Equipo Electrónico	12
Constructoras	11
Agencias de Viajes	9
Otros	9
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	6
Bienes y Raices	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Taller de Reparación de Autos	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Herrerías	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Funerarias	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Universidad	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>586</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	163	27.8	26,098.76	4,254,097.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	83	14.2	13,672.09	1,134,783.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	82	14.0	50,208.51	4,117,098.15
ACLARACIÓN DE CONTRATO	77	13.1	61,413.06	4,728,805.26
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	47	8.0	23,174.96	1,089,223.04
CLÁUSULA ABUSIVA	42	7.2	43,281.77	1,817,834.51
VICIO OCULTO	34	5.8	53,124.10	1,806,219.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	21	3.6	7,664.44	160,953.33
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	10	1.7	232.65	2,326.50
VENTA ENGAÑOSA	5	0.9	5,118.92	25,594.59
COBRO INDEBIDO	4	0.7	7,037.50	28,150.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	26,438.72	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.7	26,985.00	107,940.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.5	53,430.00	160,290.00
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	4,914.16	9,828.31
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.3	47,750.00	95,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.2	5,000.00	5,000.00
CONTRATO VICIADO	1	0.2	4,784.58	4,784.58
<b>TOTALES</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>	<b>33,624.64</b>	<b>19,704,039.04</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  
NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	81	25.8	30,720.42	2,488,354.29
DESISTIMIENTO	65	20.7	25,484.20	1,656,473.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	14.3	23,544.80	1,059,515.91
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	8.3	39,773.86	1,034,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	25	8.0	26,126.35	653,158.81
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	6.1	40,221.79	764,214.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	5.4	43,600.45	741,207.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	4.5	29,798.71	417,181.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.6	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	33,355.00	133,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	9,406.08	28,218.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.3	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>	<b>30,047.84</b>	<b>9,435,023.14</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2013.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
ACLARACIÓN DE CONTRATO	53	4,553,864.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	3,723,772.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	46	1,015,923.27
CLÁUSULA ABUSIVA	36	1,721,154.51
VICIO OCULTO	23	1,259,959.76
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	1,886,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	910,812.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	105,754.89
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	63,145.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>15,298,390.99</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
ACUERDO	66	2,855,011.66
DESISTIMIENTO	65	3,846,746.24
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>6,929,462.40</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-08-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBALDO PANAMA, S.A.	12
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	10
REY 4 , S. A.	7
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	7
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	6
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
C J BROKERS REAL ESTATE.	3
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BM REAL STATE, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CJ BROKERS / DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO URBANO, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AGUA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
Nueva Punta Azul S.A.	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS, S.R.L.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	43	434,830.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	77,302.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	3	82,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>696,201.27</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	29	293,361.36
ACUERDOS	8	98,530.23
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>397,884.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S. A.	13
VIP MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	5
FULL MOTORS & CARS PANAMA	4
AUTOS SMART, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
AUTO MARKET	2
AUTO UNO	2
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
SANDI AUTOS	2
SPEED CAR BLUE	2
45 PANAMA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FARIA MOTOR	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
TD MOTORS	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
VIP AUTO ZONE	1
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	84	1,620,443.70
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	109,986.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	147,200.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	23,961.71
VICIO OCULTO	3	59,591.79
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	12,780.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>2,114,342.42</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	30	638,107.61
ACUERDOS	19	339,027.13
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>977,134.74</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS SA	37
PANAMEÑA DE MOTORES	13
GRUPO SILABA, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	9
MOTORES JAPONESES S.A.	6
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	3
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	2
212CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
GRUPO JARUM	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,565.02</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	1	1,820.32
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6,565.02</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	17,797.84
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>17,797.84</b>

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE  
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
ABANDONO	3	7,538.76
ACUERDO	3	9,998.43
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>17,537.19</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	419
Almacén por Departamentos	258
Celulares	177
Mueblería/Equipo Electrónico	143
Telefonía	106
TV por Cable	73
Inmobiliarias	59
Repuestos y Reparaciones (No autos)	43
Almacén de Ropa y Calzados	37
Otros	36
Repuestos para autos	35
Constructoras	33
Talleres de Reparación de Autos	29
Mueblerías	27
Hoteles o Planes Vacacionales	26
Agencia de autos	23
Joyería/Relojerías	21
Agencias de Viajes	19
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	15
Computadoras	14
Supermercados	14
Agencia de Motos	14
Venta de Autos Usados	13
Universidades	13
Ópticas	13
Internet	11
Decoración	11
Servicios Profesionales	11
Escuelas/Colegio	10
Clínicas	8
Bienes y Raíces	8
Alquiler de Autos	7
Materiales de Construcción	7
Farmacias	6
Alarmas	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lavanderías o Lavamáticos	5
Videojuegos	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Venta de Colchones	4
Bancos	3
Comunicaciones e Internet	3
Transporte (Fletes o similares)	3
Ventas por TV	3
Courrier	3
Salon de Belleza	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Funerarias	3
Útiles de Oficinas	3
Servicio de Intermediación	3
Remodelación	3
Casa de Empeño	2
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2
Eventos Artísticos	2
Servicios de Grúas	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
<b><i>Total</i></b>	<b>1,830</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,017	55.6	441.22	448,719.05
MERCANCÍA DEFECTUOSA	191	10.4	319.94	61,108.09
FALTA DE INFORMACIÓN	108	5.9	564.77	60,995.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	103	5.6	841.27	86,650.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	101	5.5	544.22	54,965.83
RESOLUCIÓN / CONTRATO	82	4.5	60.65	4,973.25
DAÑO Y PERJUICIO	35	1.9	737.07	25,797.55
CUSTODIA DE BIEN	31	1.7	525.75	16,298.40
COBRO INDEBIDO	30	1.6	367.89	11,036.71
ANULACIÓN DE CONTRATO	30	1.6	298.06	8,941.87
VENTA ENGAÑOSA	26	1.4	450.10	11,702.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	1.4	543.75	13,593.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	20	1.1	399.10	7,982.00
VICIO OCULTO	15	0.8	1,293.00	19,394.93
RESCINDIR CONTRATO	13	0.7	101.79	1,323.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.1	1,120.00	1,120.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,830</b>	<b>100.0</b>	<b>456.40</b>	<b>835,204.79</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	629	39.6	407.11	256,072.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	215	13.5	374.65	80,549.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	137	8.6	343.42	47,048.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	131	8.2	357.67	46,854.96
ABANDONO	111	7.0	378.23	41,983.79
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	61	3.8	562.01	34,282.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	46	2.9	486.00	22,355.91
ACUERDO	41	2.6	226.49	9,286.22
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	38	2.4	703.90	26,748.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	34	2.1	379.22	12,893.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	2.1	655.58	21,634.05
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	2.0	592.59	18,963.03
ACUERDO/REEMPLAZO	22	1.4	473.70	10,421.49
RESOLUCIONES/VARIOS	15	0.9	401.31	6,019.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	14	0.9	766.64	10,732.92
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.8	401.19	5,215.49
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	0.4	483.86	2,903.16
ACUERDO/REPARACIÓN	4	0.3	295.99	1,183.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.3	389.35	1,557.38
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,589</b>	<b>100.0</b>	<b>413.42</b>	<b>656,919.56</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	24,927.80
FALTA DE INFORMACIÓN	10	7,131.46
VICIO OCULTO	9	13,803.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,266.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,345.43
COBRO INDEBIDO	3	4,022.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>65,159.75</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	25	25,044.49
ACUERDO	7	4,542.56
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>31,330.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	5
CJ BROKERS	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ADCO HABITAD	3
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	311	159,250.95
MERCANCÍA DEFECTUOSA	72	25,165.00
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5,994.95
VENTA ENGAÑOSA	6	1,211.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
CUSTODIA DE BIEN	3	1,493.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
VICIO OCULTO	2	839.96
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>200,157.32</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	265	115,621.40
ACUERDOS	62	28,039.17
RESOLUCIÓN	33	17,860.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1,045.30
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>162,566.30</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	96
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	50
MULTIMAX	26
PREIMER	25
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	16
HOMETEK	13
MULTIMAX PACIFICO, S. A.	11
CASA GALA	10
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	10
ELEKTRA PANAMA, S.A.	8
PHOTURA	8
E - VISION, S.A.	6
RODELAG, S.A.	5
ELECKTRA	4
FOTO SONIDO	4
GRUPO W, S.A.	4
PANACINE	4
SONYTEC	4
SOUND N MUSIC	4
CENTRAL ELECTRONICS	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRÓNICA HONG KONG	3
GULKAVI, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
MULTI HOGAR	3
DOIT CENTER	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRONICS, S.A.	2
GRUPOS DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
INVENCIÓNES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
MD ELECTRONIC, S.A.	2
REFCO	2
TECH & HOUSE S.A.	2
UNICA	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MULTIMAX/TECNOTEK	1
NOVEDADES EMOVIL	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PHOTOVISION	1
POWER PHONE	1
RAENCO	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SONAM`S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	26,945.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	3,188.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	2,299.32
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	3	1,027.94
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	51.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	279.04
RESCINDIR CONTRATO	2	59.94
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>34,939.05</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	118	18,394.48
ACUERDO	28	5,991.92
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	670.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,050.68
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>26,107.08</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICEL	10
STAR MOBILE	9
DIGICEL	7
MOVIL PHONE, S. A.	7
GLOBAL MOBILES	6
CLARO PANAMÁ, S.A.	5
DRAGON CELL	5
AUTENTICA ELECTRONIC	4
CABLE & WIRELESS	4
CELULAR ANGELINA, S.A.	4
TECNI - CELL	4
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELL SHOP	3
MANICELL	3
MULTI SHOP	3
ALMACEN MAX STORE	2
CELL CORPORATION	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	2
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
MUNDO CELULAR	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
VENYAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
3 JACC	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELL-MARKET LAS TABLAS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULAR WORLD	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELULARES & ACCESORIOS YEN FUI	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMÍA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO DEL CELULAR	1
CITEK	1
CITY CELL	1
D'TALLES	1
Dr. CEL	1
ELY SHOP No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
Galaxy Mobile	1
GANGA CELULAR	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GSM & COMPUTER	1
GSM PANAMA, INC	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
Massa Electronic	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE PRO, S.A.	1
MOBIL SHOP	1
MOVIL SOL	1
MULTI STORE	1
MULTI MOVIL 88	1
MUNDO 6	1
MUNDO ELECTRONICO LBT	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TODO MÓVIL	1
UNIMOBIL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	8,528.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	781.28
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17,054.42</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	8,153.44
ACUERDOS	8	3,642.54
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>13,745.87</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ,S.A.	1
EL LIBERTADOR	1
ELECTRA	1
HOMECENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA INVERSIONES SAN JOSE	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTI HOGAR	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	12,322.09
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>20,907.09</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	4	2,579.93
DESISTIMIENTO	6	6,588.08
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11,264.31</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	7,801.31
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>16,209.37</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	11	7,016.19
ACUERDO	8	3,502.00
RESOLUCIONES	7	5,091.52
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>15,609.71</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-08-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<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	71	37.0	25,768.7	1,829,580.54
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	14.6	74,810.9	2,094,704.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	9.9	39,321.0	747,098.50
VICIOS OCULTOS	18	9.4	46,437.2	835,870.20
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	8.3	6,646.3	106,341.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	15	7.8	54,061.4	810,920.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	5.2	4,857.3	48,572.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	4.7	26,755.7	240,801.54
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	17,549.1	35,098.23
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.5	24,500.0	24,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.5	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.5	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>192</b>	<b>100.0</b>	<b>36,363.3</b>	<b>6,981,748.14</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	81	25.8	30,720.42	2,488,354.29
DESISTIMIENTO	65	20.7	25,484.20	1,656,473.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	14.3	23,544.80	1,059,515.91
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	8.3	39,773.86	1,034,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	25	8.0	26,126.35	653,158.81
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	6.1	40,221.79	764,214.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	5.4	43,600.45	741,207.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	4.5	29,798.71	417,181.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.6	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	33,355.00	133,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	9,406.08	28,218.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.3	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>	<b>30,047.84</b>	<b>9,435,023.14</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2013.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	774,178.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	569,846.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	287,368.31
VICIOS OCULTOS	4	138,077.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	20,787.15
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>37</b>	<b>2,034,002.98</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	16	1,027,295.19
AGENCIA DE AUTOS	8	277,438.01
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
HOTELES O PLANES VACACIONALES	3	18,460.70
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>2,034,002.98</b>

FUENTE: ACODECO

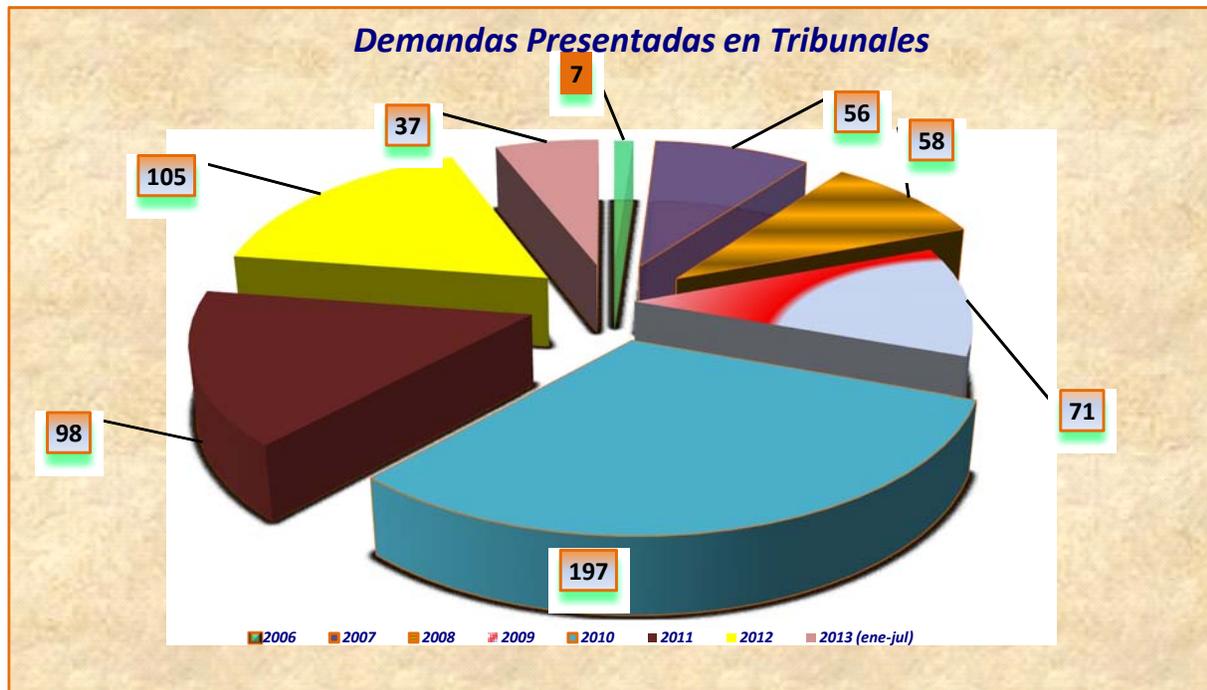
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2013**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.9	1,162,188.01
2008	58	9.2	1,165,958.76
2009	71	11.3	3,177,387.81
2010	197	31.3	11,574,589.66
2011	98	15.6	4,265,056.02
2012	105	16.7	4,552,121.01
2013 (ene-jul)	37	5.9	2,034,002.98
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>100.0</b>	<b>27,931,304.25</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: Enero - Julio 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,650	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,939	327,956.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	443	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	308	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	68	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

*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 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	100	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	45	10,150.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	38	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	12	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	2	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	650.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	4	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	219	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	71	79,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	177	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	36	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	7	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	8,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	26	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA: Cuadro elaborado el 16/08/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de agosto 2013; 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 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
LPG DE PANAMÁ,S.A.	31	1.6	6,000.00	1.8
SUPERMERCADO 99	30	1.5	8,300.00	2.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	24	1.2	5,575.00	1.7
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	13	0.7	2,900.00	0.9
TROPIGAS DE PANAMA S.A. (R)	13	0.7	2,600.00	0.8
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.7	2,600.00	0.8
SUPERMERCADO REY	10	0.5	2,700.00	0.8
FARMACIAS ARROCHA	10	0.5	2,600.00	0.8
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	10	0.5	1,900.00	0.6
SUPERMERCADO XTRA	9	0.5	3,000.00	0.9
OTROS	1,776	91.6	289,781.00	88.4
<b>TOTAL</b>	<b>1,939</b>	<b>100.0</b>	<b>327,956.00</b>	<b>100.0</b>

( R ): Datos revisados.

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 2013**

<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	0	0.0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	26	5.5	114,472.71
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.6	832.27
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	30	6.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	21	4.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	1	0.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	59	12.6	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	1.1	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	22	4.7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	29	6.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.6	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.4	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	62	13.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	8	1.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	17	3.6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	20	4.3	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	158	33.6	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>470</b>	<b>100.0</b>	<b>115,304.98</b>
VERIFICACIÓN	69	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 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	8	9.0	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	75	84.3	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	5	5.6	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	1	1.1	71.37
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>71.37</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 16-08-2013*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	32
PRENSA	103
RADIO	1
INTERNET	13
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	7
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	1
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	332
MEDIOS IMPRESOS	49
<b>TOTALES</b>	<b>539</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: Enero - Julio 2013**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
DIGICEL PANAMA	10
CLARO PANAMA, S.A.	9
SUPERMERCADO 99	7
AUDIO FOTO	5
SUPER XTRA	5
TEMPO DESIGN	5
CABLES & WIRELESS PANAMA	4
Estampa	4
Passarela	4
PAYLESS SHOE SOUCE	4
<b>Total</b>	<b>57</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

Años: 2006 - 2013

<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	14,719	6,107	20,826
2013 (ene-jul)	6,514	3,961	10,475
<b>TOTAL</b>	<b>79,817</b>	<b>49,718</b>	<b>129,535</b>

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

Años: 2006 - 2013

<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	6,931	1,793	8,724
2013 (ene-jul)	1,451	848	2,299
<b>TOTAL</b>	<b>37,202</b>	<b>20,927</b>	<b>58,129</b>

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.*

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Julio 2013

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía						
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968	4,476	6,554	4,291	6,778	15,041	14,257						57,365
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,057						15,009
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,089						2,444
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66						634
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0						0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0						13
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0						41
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4						51
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0						0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0						1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71						205
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2						7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1						2
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10						40
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11						59
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0						1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0						0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0						0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0						0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0						0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra minima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1						1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0						3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0						0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>7,774</b>	<b>5,174</b>	<b>9,707</b>	<b>4,699</b>	<b>8,247</b>	<b>19,706</b>	<b>20,569</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75,876</b>

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
<b>Establecimientos Verificados</b>	<b>159</b>	<b>127</b>	<b>137</b>	<b>146</b>	<b>234</b>	<b>275</b>	<b>327</b>						<b>1,405</b>

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL	
													con anomalía	sin anomalía		
<b>Actas Levantadas de Ley 45</b>	<b>92</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>104</b>	<b>65</b>	<b>82</b>	<b>103</b>	<b>83</b>	<b>194</b>	<b>177</b>	<b>200</b>	<b>193</b>	<b>218</b>	<b>715</b>	<b>983</b>	<b>1,698</b>
<b>Actas Levantadas de Ley 6ta</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>233</b>

**TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**PANAMÁ**

**AÑOS: 2006-2013 (julio)**

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013	
		con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	57,365	<b>1,114,911</b>
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	15,009	<b>337,411</b>
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	2,444	<b>96,588</b>
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	634	<b>14,189</b>
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	<b>1,796</b>
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	13	<b>438</b>
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	41	<b>5,082</b>
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	51	<b>533</b>
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	<b>2</b>
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	1	<b>173</b>
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	205	<b>2,976</b>
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	7	<b>108</b>
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	2	<b>11</b>
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	<b>1,041</b>
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	40	<b>393</b>
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	59	<b>431</b>
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	1	<b>6</b>
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	-	<b>18</b>
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	<b>22</b>
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	<b>32</b>
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	<b>7</b>
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	3	<b>17</b>
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	<b>129</b>

*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 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	736	66.1	16,396	33.9
SUPERMERCADO XTRA	259	23.3	9,174	19.0
SUPERMERCADO REY	118	10.6	5,699	11.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,382	21.4
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,320	2.7
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,113</b>	<b>100.0</b>	<b>48,402</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de enero, no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,832	27.2	15,059	0.3
SUPERMERCADO REY	2,313	22.2	24,327	53.6
SUPERMERCADO 99	3,623	34.7	99,996	13.1
SUPERMERCADO XTRA	1,038	10.0	23,584	12.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	622	6.0	17,083	9.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>10,428</b>	<b>100.0</b>	<b>186,400</b>	<b>100.0</b>

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	#¡DIV/0!	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	0	#¡DIV/0!	9,528	33.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	#¡DIV/0!	2,435	8.4
SUPERMERCADO REY	0	#¡DIV/0!	4,689	16.3
SUPERMERCADO XTRA	0	#¡DIV/0!	5,696	19.8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	#¡DIV/0!	1,011	3.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	#¡DIV/0!	921	3.2
PRICE MART	0	#¡DIV/0!	2,278	7.9
MEGA DEPOT	0	#¡DIV/0!	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	#¡DIV/0!	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	#¡DIV/0!	243	0.8
SUPER KOSHER	0	#¡DIV/0!	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>28,825</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio; no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Julio 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL				
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple					
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	66	27	84	28	2			56	19											245	89	334			
- A favor del consumidor	balanza		4					3		22		10				6													45			
- En contra del consumidor	balanza							7		5		15				11													38			
Cantidad de Balanzas Refiradas	balanza mecánica		2					6							1													0	9	9		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,765	3,496	341	2,777	664	1,700	182	724	596	13,206	1,237												46,064	5,255	51,319			
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1					2	1	2	2			4	1											11	4	15			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)								283	9																		283	9	292		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)						26		45	3																		71	3	74		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1	1	44	2	20			6				1		1												3	73	76		
Bloques	establecimiento					9	18	10	12																				19	30	49	
Estaciones de combustible (módulo certificado de calibración, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1		1		12		9		5		2		3	1													33	1	34		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52		47		10		6	2													257	2	259		
- A favor del consumidor	surtidor																												0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor														2														2	2	2	
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10						6														39	0	39		
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0		
Verificación de escáner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40													39	76	115		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6		5		62														98		98		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6		5		74														153		153		
Verificación de grasas	freidora o paila	1																										1	0	1		
Información comercial	marca		4		5	27	5	2		1					21													30	35	65		
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>24,191</b>	<b>489</b>	<b>36</b>	<b>1,818</b>	<b>3,730</b>	<b>398</b>	<b>3,280</b>	<b>733</b>	<b>1,841</b>	<b>215</b>	<b>748</b>	<b>602</b>	<b>13,291</b>	<b>1,322</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47,895</b>	<b>5,571</b>	<b>52,672</b>

(1)- Esta verificación solo se realiza en la sede central.

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

Contenido neto canasta básica incluye: Hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atun gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	98	77	138	177	153	80	129						852

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

FUENTE: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
Enero- Julio 2013  
**METROLOGIA**  
**REGIONALES**

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	1	1	14	3	11	6	1	0	2	1	0	0	1	0	0	30	11	41
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	7
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	4
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	5,501	332	0	0	0	0	0	0	22	4	5,523	336	5,859	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	11	0	25	25	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	4	15	9	24	33	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1	0	0	1	1	0	1	0	6	6	0	0	1	0	10	7	17	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	8	0	0	0	16	0	32	1	0	0	8	0	64	1	65	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	13	0	0	0	4	0	24	0	24	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de escáner	establecimiento	0	5	2	14	10	5	5	26	1	8	0	7	1	4	19	69	88	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	11		31		8		70		2		17		6		145		145	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	13		24		10		46		0		21		6		120		120	
Verificación de grasas	freadora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>5,523</b>	<b>343</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>5680</b>	<b>477</b>	<b>6,157</b>	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	25	34	8	29	2	31	30	131	47	21	87	<b>445</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	962	2,169	2,169	5,720	0	3,701	30	233	239	376	736	<b>16,335</b>
<b>Capacitaciones</b>	34	56	37	63	10	74	61	38	41	35	32	<b>481</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	830	1,687	894	1,155	420	2,545	992	1,677	1,281	1,283	865	<b>13,629</b>
<b>Programas</b>	<b>23</b>	<b>88</b>	<b>209</b>	<b>78</b>	<b>85</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>707</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	209	78	85	17	40	7	40	47	73	<b>707</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	<b>206</b>	<b>290</b>	<b>49</b>	<b>200</b>	<b>2</b>	<b>372</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>443</b>	<b>184</b>	<b>386</b>	<b>2,252</b>
<i>Personal</i>	190	250	48	200	0	331	61	54	308	160	318	<b>1,920</b>
<i>Telefonía</i>	16	40	1	0	2	41	5	0	135	24	66	<b>330</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Temas</b>	<b>206</b>	<b>293</b>	<b>49</b>	<b>3,413</b>	<b>0</b>	<b>393</b>	<b>66</b>	<b>1,265</b>	<b>443</b>	<b>179</b>	<b>386</b>	<b>6,693</b>
<i>Ley 6ta</i>	46	66	36	772	0	38	14	315	37	61	18	<b>1,403</b>
<i>Ley 45</i>	112	164	13	2,236	0	337	49	922	399	72	228	<b>4,532</b>
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	5	0	28	0	2	1	<b>38</b>
<i>Otros</i>	48	62	0	404	0	13	3	0	7	44	139	<b>720</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	11,268	15,806	4,946	27,992	1,847	11,904	8,121	47	39,791	12,465	48,330	<b>182,517</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	<b>58</b>	<b>69</b>	<b>78</b>	<b>170</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>85</b>	<b>186</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>803</b>
<i>Televisivo</i>	7	16	4	41	2	6	6	81	7	6	6	<b>182</b>
<i>Radiales</i>	51	38	73	105	1	46	76	105	41	29	1	<b>566</b>
<i>Prensa Escrita</i>	0	14	1	24	0	5	3	0	3	4	0	<b>54</b>
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Módulos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,509</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,509</b>
<b>Albrook</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>746</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>746</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	<b>12</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	159	0	0	0	<b>159</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	575	0	0	0	<b>575</b>
<b>Los Pueblos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>311</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>311</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	98	0	0	0	<b>98</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	213	0	0	0	<b>213</b>
<b>La Peatonal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>395</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>395</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	<b>12</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	144	0	0	0	<b>144</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	239	0	0	0	<b>239</b>
<b>Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>2,021</b>	<b>4,234</b>	<b>3,321</b>	<b>7,153</b>	<b>507</b>	<b>6,635</b>	<b>1,128</b>	<b>1,971</b>	<b>2,003</b>	<b>1,890</b>	<b>2,060</b>	<b>32,923</b>

FUENTE: ACODECO

**QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**PANAMÁ**

Año: 2013

**LOS PUEBLOS**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21	20	19						98
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0						0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24						213
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>311</b>

**LA PEATONAL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18	29	28						144
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0						12
Consultas	45	37	23	0	44	30	60						239
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>395</b>

**ALBROOK MALL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27	38	39						159
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0						8
Consultas	159	91	0	0	121	103	101						575
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>150</b>	<b>141</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>742</b>

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

FUENTE: ACODECO