



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Julio)



Agosto, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	533	1,449	1,982
ASISTENCIAS	4,866	14,790	19,656
QUEJAS (Ley 45)	483	1,556	2,039
TOTALES	5,882	17,795	23,677

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	533	1,449	1,982
ASISTENCIAS	3,660	14,790	18,450
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	483	1,876	2,359
TOTALES	4,676	18,115	22,791

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Julio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	16	33	9	64	1	17	6	491	18	56	20	731
TELFÓNICA (3)	2	28	11	59	1	72	16	284	31	34	12	550
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	131	0	0	0	131
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	77	0	0	0	77
WEB	0	0	0	0	0	0	0	88	0	0	0	88
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	0	83
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	180	0	0	0	180
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	22	1	8	1	45
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Total	18	61	20	123	2	89	39	1,449	50	98	33	1,982

(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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Julio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	101	243	141	754	4	208	63	6,146	906	590	131	9,287
TELFÓNICA (3)	4	33	37	25	0	88	56	5,771	185	89	53	6,341
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	754	0	0	0	754
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,119	0	0	0	2,119
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	304	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	313
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	33	97
Total	655	276	178	779	4	296	126	14,790	1092	698	762	19,656

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 Nacional

Período: Enero - Julio 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	446	100
TOTALES	446	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	122	59.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	12.6
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	15	7.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	11	5.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	4.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.4
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	6	2.9
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PÚBLICOS	3	1.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.0
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
TOTALES	206	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	127	15.9
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	119	14.9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	61	7.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	54	6.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	54	6.8
BALANZAS	50	6.3
ESCÁNER	49	6.1
NO CUMPLEN	39	4.9
FALTA DE INFORMACIÓN	26	3.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.6
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	20	2.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	18	2.3
VENTA ATADA	17	2.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	15	1.9
COMBUSTIBLE	13	1.6
PESO NETO	11	1.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	10	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	10	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	10	1.3
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.3
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	0.9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.5
INFORMACION NO VERAZ	4	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.5
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.4
MONOPOLIO	3	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	0.4
PROMOCIONES	2	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.3
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
DISCRIMINACIÓN	1	0.1
TOTALES	797	100.0

FUENTE:ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09 (R)	2,746	
Ene-Dic 10 (R)	3,694	
Ene-Dic 11 (R)	4,126	55,523,765.36
Ene-Dic 12 (R)	4,496	42,336,311.99
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Jul-14	2,039	15,731,737.28

(R): Datos revisados

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

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	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Jul-14	1,811	7,953,096.57

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

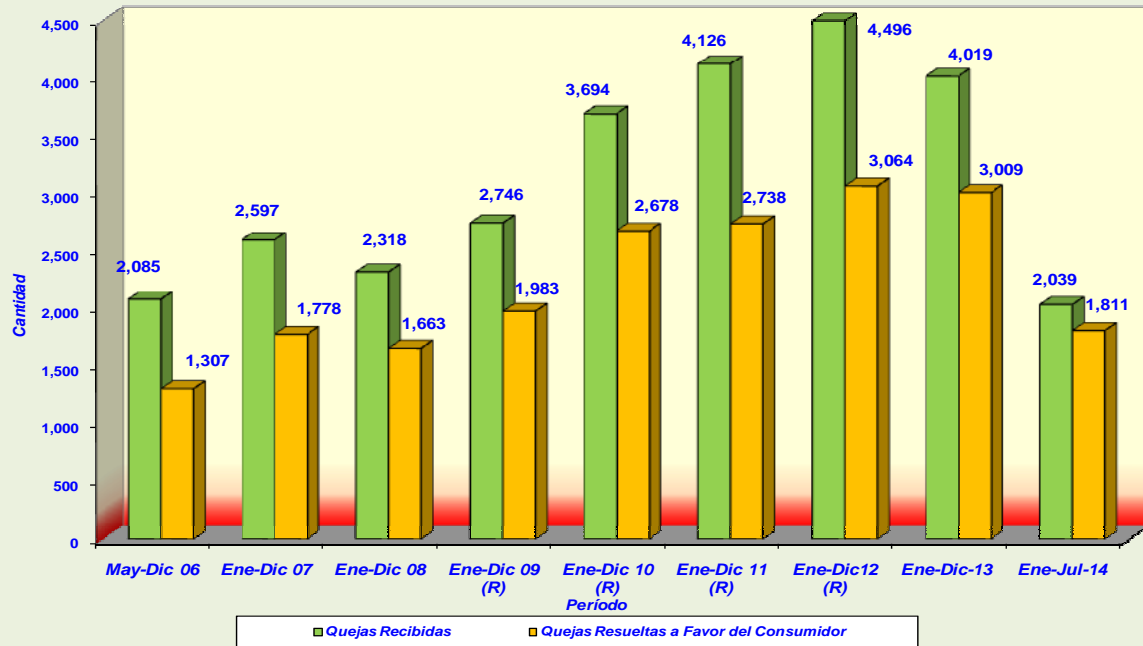
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	20,031	151,803,439.51
---	---------------	-----------------------

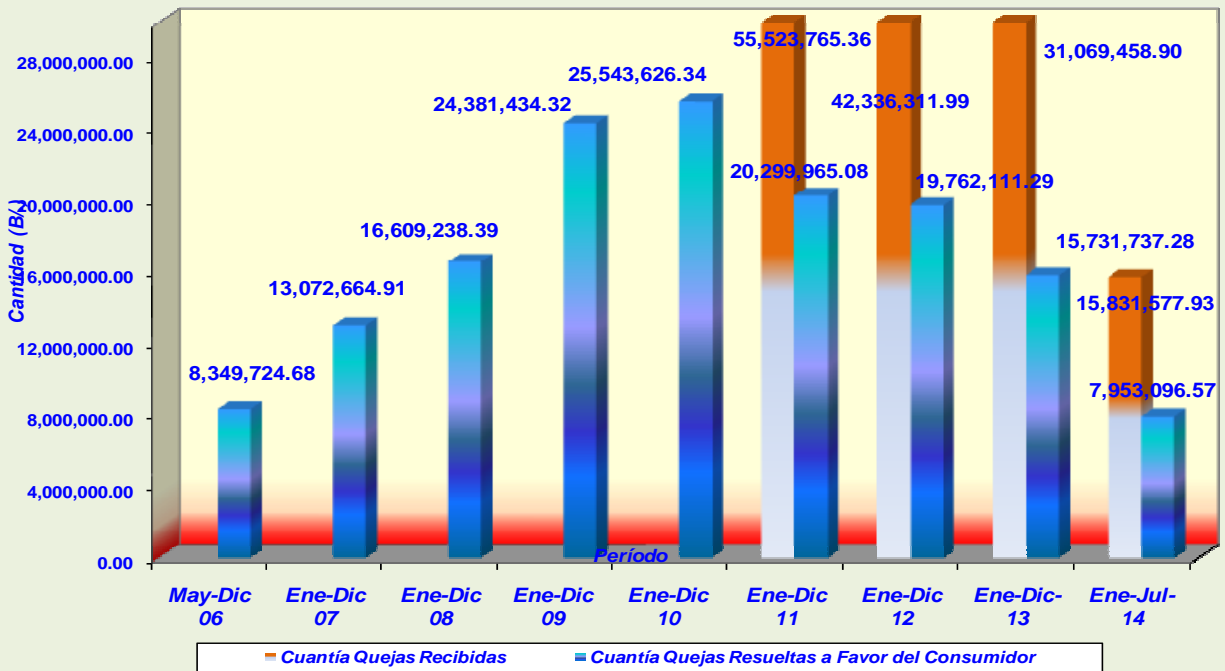
NOTA: Cuadro elaborado el 08-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 agosto 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Jul-14	1,556	14,207,758.09

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

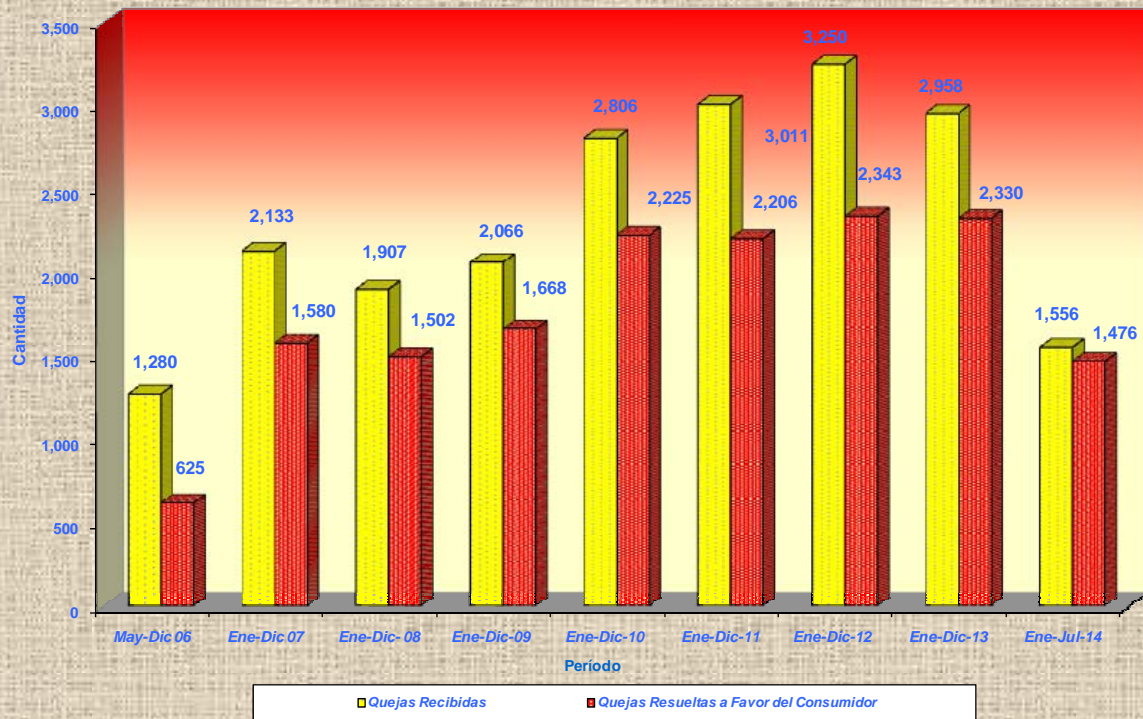
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Jul-14	1,476	7,269,658.84

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	15,955	143,414,382.99
--	---------------	-----------------------

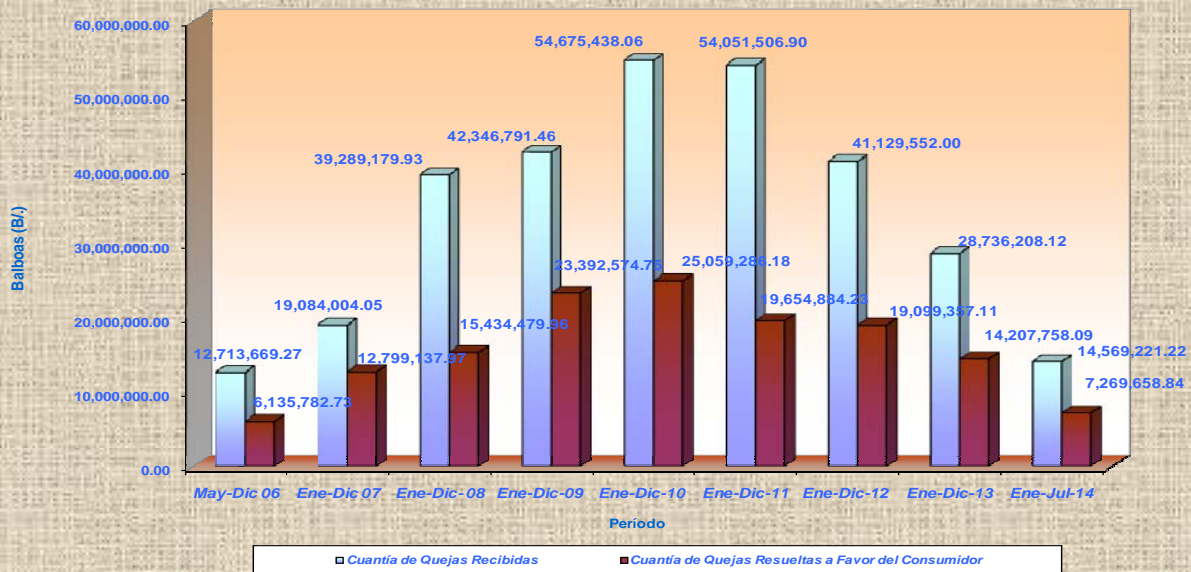
NOTA: Cuadro elaborado el 06-08-14. Estos datos seactualizan después del 31 de agosto 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,556	1,556		
REGIONAL	Expedientes	483	483
TOTAL NACIONAL		2,039	2,039	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	73				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	291				

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 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	357	357
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,199	1,199
INVESTIGACIÓN	Expedientes	3,232	2,912	131	189
TOTAL		4,788	4,468	131	189
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	16				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	78				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	313				

****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	10%	...	4.05%	5.85%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	890	3,611,233.05
Ene-Dic 11 (R)	1,127	1,552,492.44
Ene-Dic 12 (R)	1,337	1,380,926.97
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Jul 14	483	1,523,979.19

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene-Jul 14	335	683,437.73

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Julio 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	191
Agencia de autos	97
Venta de Autos Usados	32
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Constructoras	7
Mueblerías	6
Agencias de Viajes	5
Decoración	5
Bienes y Raices	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Cursos de Inglés	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Escuela/Colegio	2
Almacén por Departamentos	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Funerarias	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	412

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	128	31.1	28,847.43	3,692,470.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	64	15.5	54,356.63	3,478,824.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	52	12.6	5,051.19	262,661.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	9.5	59,591.96	2,324,086.57
CLÁUSULA ABUSIVA	38	9.2	19,370.42	736,075.77
VICIO OCULTO	26	6.3	115,161.46	2,994,197.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	4.9	37,206.48	744,129.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	4.1	11,017.23	187,292.93
COBRO INDEBIDO	6	1.5	14,146.58	84,879.46
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	1.2	17,281.70	86,408.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.0	0.00	0.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	24,685.00	74,055.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.7	22,013.38	66,040.14
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.5	23,887.73	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	0.5	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.5	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.2	3,137.00	3,137.00
TOTALES	412	100.0	36,423.25	15,006,380.62

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	61	26.2	40,147.09	2,448,972.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	15.9	26,615.91	984,788.65
DESISTIMIENTO	34	14.6	23,231.01	789,854.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	11.2	8,306.22	215,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	6.9	43,786.79	700,588.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.9	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.0	34,150.09	478,101.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	5.2	31,193.58	374,323.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	4.3	14,922.32	149,223.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	233	100.0	31,196.62	7,268,812.34

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	45	3,120,141.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	33	2,083,541.57
CLÁUSULA ABUSIVA	30	716,726.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	177,890.39
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	1,772,807.25
VICIO OCULTO	14	2,722,749.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	642,840.75
COBRO INDEBIDO	4	75,421.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	38,817.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	191	11,637,534.85

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	61	2,338,353.10
DESISTIMIENTO	43	2,714,584.41
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	109	5,463,552.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	14
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	13
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	9
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTER PLUS PANAMA	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
REPARTO TOCUMEN, S.A.	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	3
GRUPO VIVIR	2
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
MYSTIC GARDEN INC	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA / PALMERAS DEL OESTE	2
27 ARAGON, S.A.	1
27 BRISAS DEL RIO, S.A.	1
27 D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
Inmobiliaria M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MANHATTAN TWO, INC	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
TORRE 101, S.A. / BIENES RAICES REAL ESTATE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A. / PEDRO BINES RAICES REAL ESTATE	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
TOTAL	191

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	200,696.26
VICIO OCULTO	3	22,684.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	32	271,777.07

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	12	84,212.07
ACUERDO	6	58,640.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	20	156,352.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SANDI AUTOS	5
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
BUDI CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	32

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	77	1,621,626.38
VICIO OCULTO	7	137,516.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	29,996.18
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	97	2,024,721.12

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	25	488,669.65
ACUERDOS	21	483,726.01
FALLO A FAVOR	4	61,545.00
TOTAL	50	1,033,940.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	24
SILABA MOTORS S.A	15
RICARDO PEREZ	9
GRUPO SILABA	7
MOTORES JAPONESES, S.A.	6
PANAMEÑA DE MOTORES	6
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	4
EMPRESAS MELO	4
DISTRIBUIDORA DAVID, CHITRE	3
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
EMPRESAS MELO, S.A. / COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
INCOGRESA Y FINANCIERA AVANZA S.A	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	97

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	6	33,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	2	5,035.00
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	3	9,422.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
TOTAL	2	33,870.02

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	1	2,621.52
TOTAL	1	2,621.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	394
Celulares	244
Almacén por Departamentos	139
Mueblería/Equipo Electrónico	116
Telefonía	100
Inmobiliarias	87
TV por Cable	75
Repuestos y Reparaciones (No autos)	38
Repuestos para autos	28
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Internet	26
Mueblerías	26
Almacén de Ropa y Calzados	21
Decoración	21
Agencia de autos	19
Computadoras	19
Otros	19
Agencias de Viajes	16
Ópticas	16
Joyería/Relojerías	15
Talleres de Reparación de Autos	15
Clínicas	12
Alquiler de Autos	10
Supermercados	9
Materiales de Construcción	9
Agencia de Motos	9
Servicios Profesionales	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Escuelas/Colegio	6
Alarmas	5
Líneas Aéreas	5
Videojuegos	5
Venta de Colchones	5
Estaciones de Gasolinas	4
Transporte (Fletes o similares)	4
Venta de Autos Usados	4
Ventas por TV	4
Funerarias	4
Eventos Artísticos	4
Bienes y Raíces	4
Farmacias	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Comunicaciones e Internet	2
Sederías	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Universidades	1
Cursos Varios	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
Total	1,627

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	904	55.6	415.59	375,696.77
MERCANCÍA DEFECTUOSA	144	8.9	304.37	43,828.94
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	127	7.8	637.82	81,003.68
RESOLUCIÓN / CONTRATO	102	6.3	124.57	12,706.36
FALTA DE INFORMACIÓN	85	5.2	619.57	52,663.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	73	4.5	747.15	54,541.62
COBRO INDEBIDO	34	2.1	584.94	19,888.11
ANULACIÓN DE CONTRATO	34	2.1	243.01	8,262.38
CUSTODIA DE BIEN	32	2.0	479.99	15,359.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	24	1.5	527.74	12,665.87
VENTA ENGAÑOSA	20	1.2	554.61	11,092.20
DAÑO Y PERJUCIO	14	0.9	692.80	9,699.20
VICIO OCULTO	13	0.8	1,534.97	19,954.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.6	257.21	2,314.93
RESCINDIR CONTRATO	6	0.4	442.44	2,654.65
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	608.20	1,824.60
ABONO RETENIDO	1	0.1	200.00	200.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	1,627	100.0	445.82	725,356.66

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	479	30.4	417.80	200,124.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	179	11.3	419.70	75,125.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	171	10.8	303.90	51,966.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	142	9.0	341.23	48,454.02
ABANDONO	116	7.4	385.98	44,773.96
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	75	4.8	807.41	60,555.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	3.7	601.27	34,873.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	57	3.6	471.97	26,902.15
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	3.3	343.55	17,864.36
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	50	3.2	613.46	30,673.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	46	2.9	502.47	23,113.49
RESOLUCIÓN/REPARAR	41	2.6	643.32	26,376.29
ACUERDO/REEMPLAZO	36	2.3	248.27	8,937.87
ACUERDO	22	1.4	303.79	6,683.35
RESOLUCIONES/VARIOS	22	1.4	714.09	15,709.91
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.8	261.57	3,400.42
ACUERDO/REPARACIÓN	11	0.7	495.15	5,446.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	2	0.1	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.1	14.99	14.99
TOTALES	1,578	100.0	433.92	684,284.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de agosto de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	21,950.86
FALTA DE INFORMACIÓN	17	14,890.75
COBRO INDEBIDO	14	14,109.63
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	11,246.23
VICIO OCULTO	8	14,387.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,343.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,668.65
NOTA DE CRÉDITO	1	1,458.60
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	87	91,407.01

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	33	26,601.71
RESOLUCIONES	13	19,893.97
ACUERDO	12	10,992.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	60	59,677.53

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	5
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	3
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
ARAZI INVESTORS INC.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
HERMANOS 4, S.A.	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
N TIERRA S.A	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROCASA SOPHIA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	87

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	286	148,340.69
MERCANCÍA DEFECTUOSA	78	28,503.46
FALTA DE INFORMACIÓN	10	3,779.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	4,210.38
CUSTODIA DE BIEN	5	2,546.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,781.98
VICIO OCULTO	2	2,144.29
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
NOTA DE CRÉDITO	1	210.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	394	191,708.09

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	261	114,780.22
ACUERDOS	90	38,971.37
RESOLUCIÓN	51	34,122.56
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	4,071.09
TOTAL	412	191,945.24

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	71
AUDIO FOTO	50
MULTIMAX	39
HOMETEK	18
DOIT CENTER	17
E - VISION	14
MULTITEK PACIFICO	13
CASA GALA	12
UNICA	12
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
CASA CONFORT, S. A.	9
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
RODELAG	7
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	5
PHOTURA	5
PREMIER UNIVERSE, S.A.	5
SONYTEC	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
DIGITAL CITY	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
FOTO SONIDO	4
PANACINE	4
CONFORT	3
MAX VISION	3
SMART CENTER	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CITY MUEBLES	2
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
Smart Buy Electronic	2
SOUND N MUSIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
Ferre Hogar	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
KOMEX INTERNATIONAL, S.A.	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLOTA, S.A.	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
Samsung	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	394

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	199	38,942.62
MERCANCÍA DEFECTUOSA	21	3,588.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	2,692.56
CUSTODIA DE BIEN	6	1,475.69
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,565.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
VENTA ENGAÑOSA	2	67.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	244	48,836.00

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	134	25,993.79
ACUERDOS	62	14,831.49
RESOLUCIONES	12	2,899.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,564.34
TOTAL	215	45,288.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL
Período: Enero - Julio 2014**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MOVIL PHONE, S.A.	10
XPRESS CELL	7
CELL SHOP	5
DOMINO CELL	5
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	5
STAR MOBILE	5
TECNI CELL	5
DIGICEL	4
DRAGON CELL	4
GSM MOVIL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MULTI STORE	4
Aidy Shop	3
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PHONE	3
CELULARES ANGELINA	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
ELECTRONICA Surtimax	3
GLOBAL MOBILES ITC	3
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	3
SMART CENTER	3
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	3
ALMACEN MAX STORE	2
CABLE & WIRELESS	2
CELULAR OUTLET	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
FASHION CELL	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	2
MOVIL STOP	2
MOVIL TECH E INTERNET	2
Multi Shop	2
PRO - CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
Jin Xu Shop	1
ALMACENLUCKY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
ALMACEN IN	1
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN STHEFY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL NUMBER ONE	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. (DIGICEL)	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
Celulares Jinxu Shop	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES SANG	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
COMPUTER & CELULARES	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
Electrónica Tecnimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ROCK CITY	1
SERVINET.COM LA VIA N° 1	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART PHONE	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
The Koquis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	244

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	12,254.84
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
TOTAL	26	16,509.70

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	11,291.75
ACUERDOS	5	4,172.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	23	16,829.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
COREMUSA	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
VARIIDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
MUEBLERÍA JAMAR	3
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	26

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	4	3,804.92

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	10,821.06
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	12	16,081.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,567.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	961.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	19	10,702.15

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	4,351.94
RESOLUCIONES	3	1,758.63
ACUERDO	1	45.84
TOTAL	13	6,156.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	60	43.8	16,139.8	968,385.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	15.3	70,921.2	1,489,344.77
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	8.8	75,037.4	900,448.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	10	7.3	8,535.3	85,352.59
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	6.6	26,204.4	235,839.96
VICIOS OCULTOS	7	5.1	152,308.3	1,066,157.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	4,830.4	24,151.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	2.9	51,606.5	206,425.80
VENTA ENGAÑOSA	3	2.2	5,783.3	17,350.00
COBRO INDEBIDO	3	2.2	6,870.3	20,610.91
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.5	0.0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	3,137.0	3,137.00
TOTALES	137	100.0	36,621.9	5,017,205.20

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	61	26.2	40,147.09	2,448,972.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	15.9	26,615.91	984,788.65
DESISTIMIENTO	34	14.6	23,231.01	789,854.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	11.2	8,306.22	215,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	6.9	43,786.79	700,588.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.9	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.0	34,150.09	478,101.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	5.2	31,193.58	374,323.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	4.3	14,922.32	149,223.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	233	100.0	31,196.62	7,268,812.34

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./)
INMOBILIARIA	17	870,996.29
AGENCIA DE AUTO	11	176,318.35
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	5,036.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
MUEBLERÍAS	1	4,775.65
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
TOTAL	40	1,148,678.78

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

Período: Enero - Julio 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	414,083.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	70,255.35
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	185,411.65
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	40	1,148,678.78

Fuente: ACODECO

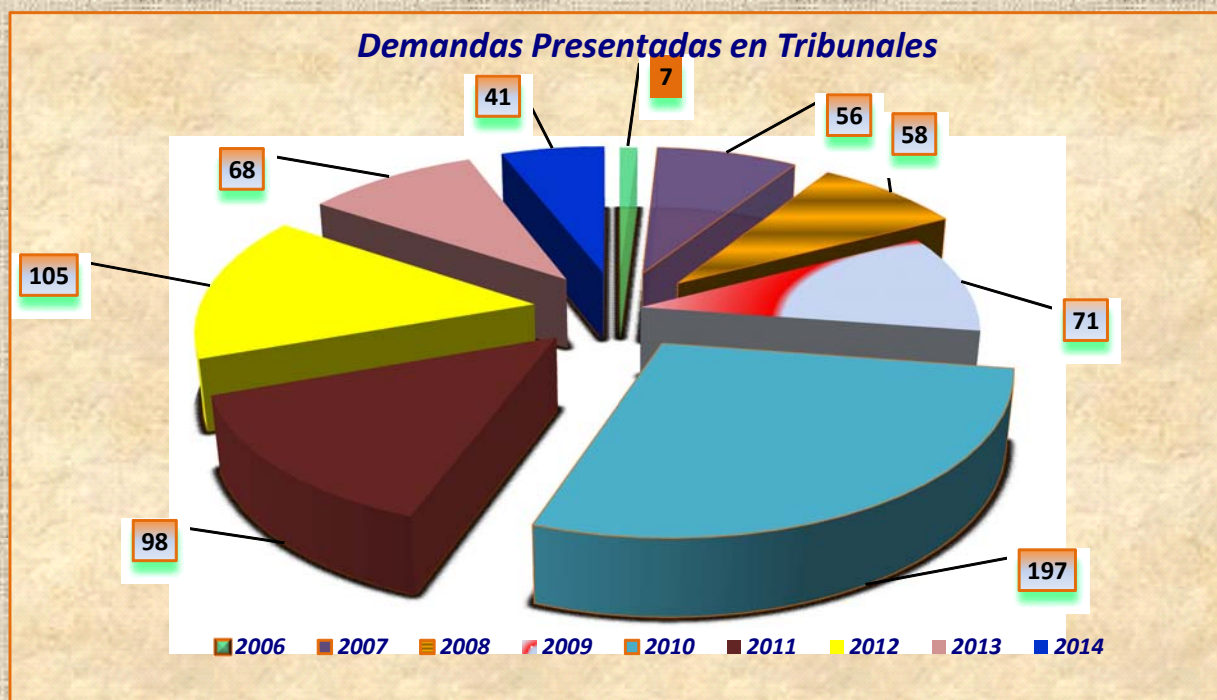
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-jul)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.0	1,162,188.01
2008	58	8.3	1,165,958.76
2009	71	10.1	3,177,387.81
2010	197	28.1	11,574,589.66
2011	98	14.0	4,265,056.02
2012	105	15.0	4,552,121.01
2013	68	9.7	3,037,107.83
2014	41	5.8	1,179,178.78
TOTAL	701	100.0	30,113,587.88

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 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,912	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	2,695	497,625.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	41	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	75	-

NOTA: Cuadro elaborado el 13/08/14.

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

PERIODO: Enero - Julio 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	131	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	111	37,050.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	83	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	17	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	15	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	26	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	189	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	98	51,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	141	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	34	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	29	-

NOTA: Cuadro elaborado el 13/08/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	84	3.1	26,375.00	5.3
SUPERMERCADO 99	77	2.9	24,450.00	4.9
SUPERMERCADO XTRA	39	1.4	17,110.00	3.4
SUPERMERCADO MR PRECIO	18	0.7	4,525.00	0.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	13	0.5	4,300.00	0.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	7	0.3	2,100.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	5	0.2	1,375.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.1	1,300.00	0.3
OTROS	2,448	90.8	416,090.00	83.6
TOTAL	2,695	100.0	497,625.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

**Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL
Período: Enero - Julio 2014**

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1				1	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO		136.27			0	136.27
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	15				15	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	26				26	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1		1		2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	26				26	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4				4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	6				6	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	13				13	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2				2	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	22				22	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	12				12	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	91		1		92	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	23				23	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	41				41	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36				36	0.00
TOTALES	339	136.27	2	0.00	341	136.27
VERIFICACIÓN	96	0.00	0	0.00	96	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO						
RECTIFICÓ	14	0.00			14	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	83	0.00			83	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	4	0.00			4	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	3	22.79			3	22.79
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
TOTALES	104	22.79	0	0.00	104	22.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-08-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	19	0	19
PRENSA	65	0	65
RADIO	51	1	52
INTERNET	14	0	14
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	1	0	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	263	1	264
MEDIOS IMPRESOS	20	0	20
TOTALES	435	2	437

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Julio 2014

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
Supermercado 99	25
Payless Shoes	8
Super xtra	7
Claro Panama	6
Supermercado Rey	6
Bellini	5
Cable & Wireless	5
Doit Center	5
El Machetazo	5
Digicel	4
Saks	4
Sportline America	4
Super Mercado Rey	4
TV Offer	4
Audiofoto Internacional, S.A.	3
Blockbuster	3
Domino's Pizza	3
El Costo	3
Miss Lulu	3
Moose	3
Petro Autos, S.A.	3
Puma Outlet	3
Subway	3
Riba Smith	3
Tempo Design	3
Total	125

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2014

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-jul)	4,482	2,315	6,797
TOTAL	90,151	55,354	145,505

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2014

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-jul)	1,735	606	2,341
TOTAL	41,096	22,481	63,577

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

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL
AÑO: Enero - Julio 2014**

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Anomalías con Anomalia NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,834	3,489	3,747	7,503	3	5,408	1,916	27,080	4,083	11,107	2,906	69,076	
Productos vencidos (PV)	productos	8,487	3,865	1,331	5,403	303	8,607	4,324	8,125	8,157	8,648	2,335	59,585	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	292	180	119	0	147	325	2,124	2,049	5,037	99	10,418	
Productos deteriorados	productos	255	171	31	77	20	302	66	272	127	1,576	21	2,917	
Productos doble fecha de expiración	productos	2	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	48	
Producto doble precio	productos	0	20	0	0	0	0	0	14	0	1	0	35	
Fecha no clara	productos	0	106	0	5	1	13	0	80	69	180	5	459	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4	
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	14	0	23	0	6	60	94	7	6	3	213	
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	2	9	0	31	0	3	14	32	4	1	2	98	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	3	41	0	1	3	52	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	2	7	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito: Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
TOTAL DE ACTIVIDADES		10,628	7,988	5,290	13,165	327	14,487	6,709	37,867	14,522	26,558	5,378	142,919	

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886	1,228	875	458	783	898	217					5,345

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

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	120	144	211	319	81	131	212	515	8	1	213	571	314	327	510	1131	197	134	203	94	76	42	2,145	3,409	5,554
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	34	57	40	2	14	35	160	0	0	4	65	17	82	74	292	5	91	2	3	4	5	206	786	992

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	235	10.2	17,212	33.0
SUPERMERCADO REY	1,030	44.7	7,187	13.8
SUPERMERCADO XTRA	390	16.9	9,706	18.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	334	14.5	1,844	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	310	13.5	10,735	20.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	1,062	2.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.1
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.6
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	2,303	100.0	52,157	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,817	16.2	104,891	14.2
SUPERMERCADO REY	1,486	13.3	29,135	50.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1,264	11.3	17,028	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	637	5.7	18,581	9.0
SUPERMERCADO XTRA	5,121	45.7	28,949	14.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	589	5.3	2,039	1.0
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	8.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	2.7	299	0.1
TOTAL	11,213	100.0	205,894	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3	18.8	11,096	34.7
SUPERMERCADO REY	1	6.3	6,066	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	56.3	1,115	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	3	18.8	5,741	18.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	16	100.0	31,979	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En los meses de marzo, abril, junio, julio; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL
 Período: Enero - Julio 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	8	43	35	60	2	260	196	79	103	15	69	870
Almacenes	9	13	10	91	0	64	37	177	17	1	7	426
Animales	1	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	10
Auto Repuestos	0	1	1	0	0	12	7	7	0	0	0	28
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	5
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	2	9	0	48	0	7	0	0	0	74
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	1	0	0	1	45
Celulares	1	3	0	9	0	17	0	32	0	0	0	62
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Clinicas y Hospitales	1	3	0	1	0	0	4	21	0	1	2	33
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Courier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	15	0	0	16
Distribuidora e Importadoras	2	2	1	0	3	3	0	36	2	1	1	51
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	2	0	0	0	9	0	0	0	11
Electronicas	2	1	2	0	0	7	0	10	1	0	0	23
Envío de dinero	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Estaciones de Gasolina	3	1	0	12	0	0	2	7	0	1	0	26
Esotérica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	4	15	0	23	0	9	14	13	2	1	1	82
Ferreterías	6	19	6	1	0	7	5	2	0	0	1	47
Funerarias	1	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	8
Hoteles y Pensiones	17	4	0	96	0	6	36	20	8	0	0	187
Internet	3	2	0	3	0	0	7	12	1	0	1	29
Joyería y Relojería	0	0	0	1	0	2	0	27	1	0	0	31
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	1	1	0	0	0	10
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	12	2	0	1	3	81	2	1	3	114
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	113	115	58	66	1	219	118	158	120	41	156	1165
Mueblerías	2	0	0	0	0	7	1	13	0	1	0	24
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	2	0	2	0	0	2	4	0	0	0	10
Otros	4	26	0	10	0	0	18	15	0	6	0	79
Panaderías/Refresquerías	1	13	1	9	0	12	20	53	8	2	2	121
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	7
Pintura	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Restaurantes / Fondas	22	56	29	283	0	56	204	380	138	13	8	1189
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
Salón de Belleza	0	3	1	5	0	1	6	39	0	0	0	55
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Supermercados	18	24	3	60	2	19	26	108	2	40	34	336
Telefonía	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	1	0	0	0	6	4	0	1	19
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	12	25	0	0	0	0	37
Videos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Zapatería	0	2	0	14	0	4	0	11	0	1	0	32
TOTAL DE VISITAS	228	422	164	764	8	780	740	1399	427	125	288	5,345

FUENTE: ACODENCO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero- Julio 2014
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUI		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		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		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	567	47	0	0	584	47	631
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16	16	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25	25	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18	18	
Análisis Fisicoquímicos (1)	muestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	0	0	18	4	22	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	44	1	2,746	382	0	0	11,533	1,330	73	13	14,306	1,726	16,122	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	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	0	0	0	5	6	0	0	5	6	11	
Verificación contenido neto de huesos	producto (hueso)	0	0	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	121	13	0	0	38	0	0	0	159	13	172	
Verificación de tanques de Gas Ley 31	producto (cilindro)	0	0	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	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	6	0	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	10	106	0	0	10	106	116	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	35	81	0	0	35	82	117	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de preses, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3	5	9	14	0	0	4	7	9	9	3	14	29	16	9	5	66	70	136	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	99	0	254	7	0	0	150	6	209	5	104	4	544	7	164	3	1519	32	1,551	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	49	0	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0	30	0	86	86	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	7	0	0	0	4	0	0	0	2	0	6	0	2	0	21	21	
Verificación de tanques de combustible	tanques	30	0	75	0	0	0	46	0	46	2	47	0	116	0	39	9	599	11	410	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	1	12	13	
Verificación de escalner	establecimiento	0	1	0	5	0	1	4	19	2	19	1	13	39	54	1	16	47	99	146	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	1		6		1		5		39		43		75		36		206		206	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		8		0		2		44		37		106		25		223		223	
Verificación de grasas	frigoríficos o pallas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873	
Información comercial	muestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		127	6	353	82	0	1	248	30	3,133	438	153	36	13,730	1,738	286	78	18,034	2,409	20,443	

(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.

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

FUENTE: ACODECO

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
		69	291	150	271	183	250	63			

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN VERIFICACIONES DE METROLOGÍA NACIONAL

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct	
		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
		69	33	299	77	233	111	205	112	245	103	167	101	31	33						

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Julio 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL			
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple				
Análisis de calidad de arroz	producto																											0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	48	3	84	6	132	10	157	5	31	7	109	5	5	7												587	47	634		
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		3		1		2		2		5												6	16	22	
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5		5		1		1														14	35	39	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3		6		1		1													4	19	23		
Análisis Fisicoquímicos (*)	marcas					18	4																				26	4	30		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8,384	480	30			719	167	2,364	524	26	0		23												11,533	1,230	12,863		
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2			3	1		4	0	1														5	6	11		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																						38	0	38	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																											0	0	0	
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							19	9	57		28	1	1													48	106	154		
Bloques	establecimiento	1				12	21	11	25	7	31	4	4														77	81	158		
Estaciones de combustible (motores verificados de calificación, lubricantes, bombas de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1		2	2	7	6	8	3	9	4														29	16	45		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22				7	1	217	2	215	2	83	2														544	7	551		
- A favor del consumidor	surtidor							0		1		1																0	1	1	
- En contra del consumidor	surtidor							0	1	2		1			2													0	5	5	
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				8		38		35	0	27														118	0	118	
Verificación de agroquímicos	establecimiento											1	12															1	12	13	
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8	8	9	5	8	2	1	7	1	5	1													57	34	91	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0		0		1														75		75	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1																106		106	
Verificación de grasas	freidora o pala			488	45	103	15	22		182	18																	785	78	873	
Información comercial	marca			9																								0	10	10	
TOTAL DE ACTIVIDADES		83	165	9,972	531	341	78	940	272	2,847	618	487	28	130	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15,730	1,731	15,461

(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, atún, gas licuado.

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	establecimientos	59	275	102	237	166	132	28						999

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		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				
		47	14	295	64	192	65	176	184	125	93	117	22	17	12												968	377	1,346

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-jul

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-					0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	584	47	1,092	324	1,416
- A favor del consumidor	balanza	-			51		16	0	67	67
- En contra del consumidor	balanza	-			58		25	0	83	83
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		18	0	81	81
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	14,555	1,739	71,716	27,820	99,536
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	5	6	61	468	529
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	45	188	137	758	895
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	66	70	133	162	295
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	15,919	32	16,383	75	16,458
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		399	11	511	11	522
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	47	99	145	646	791
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		206		749		749
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		223		761		761
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	16	30	398	428

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

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

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	11	28	3	21	3	24	35	112	30	15	69	351
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	361	1,728	1,728	1,952	192	3,324	503	203	139	163	438	10,731
Capacitaciones	2	58	37	54	3	41	50	22	32	23	23	345
Personas Capacitadas*	73	1,111	1,104	1,697	105	895	1,034	1,314	725	598	572	9,228
Programas	0	26	25	39	0	277	0	250	42	52	0	711
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	25	39	0	277	0	250	42	52	0	711
Consultas Educativas *	107	455	38	205	0	483	68	101	516	120	530	2,623
<i>Personal</i>	103	421	38	199	0	380	66	101	412	91	416	2,227
<i>Telefonía</i>	4	34	0	6	0	103	2	0	104	29	114	396
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	107	455	10	246	0	867	68	725	493	121	530	3,622
<i>Ley 6ta</i>	19	44	7	72	0	37	6	188	50	39	34	496
<i>Ley 45</i>	71	88	3	139	0	774	29	534	434	76	369	2,517
<i>Ley 81</i>	0	1	0	15	0	0	0	3	1	0	3	23
<i>Otros</i>	17	322	0	20	0	56	33	0	8	6	124	586
Distribución de Material Educativo	3,823	15,528	5,090	8,654	1,202	8,329	5,523	42	19,012	12,879	22,110	102,192
Participación en Medios de Comunicación	35	134	55	183	1	53	80	157	88	27	5	818
<i>Televisivo</i>	7	42	4	41	0	11	7	81	8	7	5	213
<i>Radiales</i>	26	55	51	92	0	34	70	76	74	15	0	493
<i>Prensa Escrita</i>	2	35	0	50	1	8	2	0	6	5	0	109
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	2,507	0	0	0	2,507
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	655	0	0	0	655
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	0	75
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	510	0	0	0	510
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	456	0	0	0	456
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	135	0	0	0	135
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	284	0	0	0	284
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	285	0	0	0	285
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	200	0	0	0	200
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	541	3,320	2,895	3,893	297	4,979	1,605	1,868	1,422	933	1,540	23,293

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - Julio 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	11	28	3	21	3	24	35	30	15	69	239
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	361	1,728	80	1,952	192	3,324	503	139	163	438	8,880
Capacitaciones	2	58	37	54	3	41	50	32	23	23	323
Personas Capacitadas*	73	1,111	1,104	1,697	105	895	1,034	725	598	572	7,914
Programas	0	26	25	39	0	277	0	42	52	0	461
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	25	39	0	277	0	42	52	0	461
Consultas Educativas *	107	455	38	205	0	483	68	516	120	530	2,522
<i>Personal</i>	103	421	38	199	0	380	66	412	91	416	2,126
<i>Telefonía</i>	4	34	0	6	0	103	2	104	29	114	396
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	107	455	10	246	0	867	68	493	121	530	2,897
<i>Ley 6ta</i>	19	44	7	72	0	37	6	50	39	34	308
<i>Ley 45</i>	71	88	3	139	0	774	29	434	76	369	1,983
<i>Ley 81</i>	0	1	0	15	0	0	0	1	0	3	20
<i>Otros</i>	17	322	0	20	0	56	33	8	6	124	586
Distribución de Material Educativo	3,823	15,528	5,090	8,654	1,202	8,329	5,523	19,012	12,879	22,110	102,150
Participación en Medios de Comunicación	35	134	55	183	1	53	80	88	27	5	661
<i>Televisivo</i>	7	42	4	41	0	11	7	8	7	5	132
<i>Radiales</i>	26	55	51	92	0	34	70	74	15	0	417
<i>Prensa Escrita</i>	2	35	0	50	1	8	2	6	5	0	109
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Púeblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	541	3,320	1,247	3,893	297	4,979	1,605	1,422	933	1,540	19,777

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0	52	78						215
Denuncias	0	0	0	0	9	0	0						9
Consultas	26	45	40	60	22	55	91						339
Total	50	68	74	64	31	107	169	0	0	0	0	0	563

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0	0	0	16						80
Denuncias	0	1	0	0	0	0	0						1
Consultas	43	43	39	0	0	0	25						150
Total	70	58	62	0	0	0	41	0	0	0	0	0	231

NOTA: Los meses de abril, mayo y junio este módulo estuvo cerrado por remodelación.

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0	16	30						136
Denuncias	0	2	0	2	21	0	0						25
Consultas	93	84	71	106	80	75	76						585
Total	124	116	84	124	101	91	106	0	0	0	0	0	746

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

FUENTE: ACODECO