



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

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

**2011 (Junio)**



**Julio, 2011**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**  
**Período: Enero - Junio 2011**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	720	2,019	<b>2,739</b>
ASISTENCIAS	7,823	13,423	<b>21,246</b>
QUEJAS	471	1,456	<b>1,927</b>
<b>TOTALES</b>	<b>9,014</b>	<b>16,898</b>	<b>25,912</b>

Fuente: ACODECO



# NACIONAL

## Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	3,692	54,905,677.94
Ene-Jun 11	1,927	25,153,436.98

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

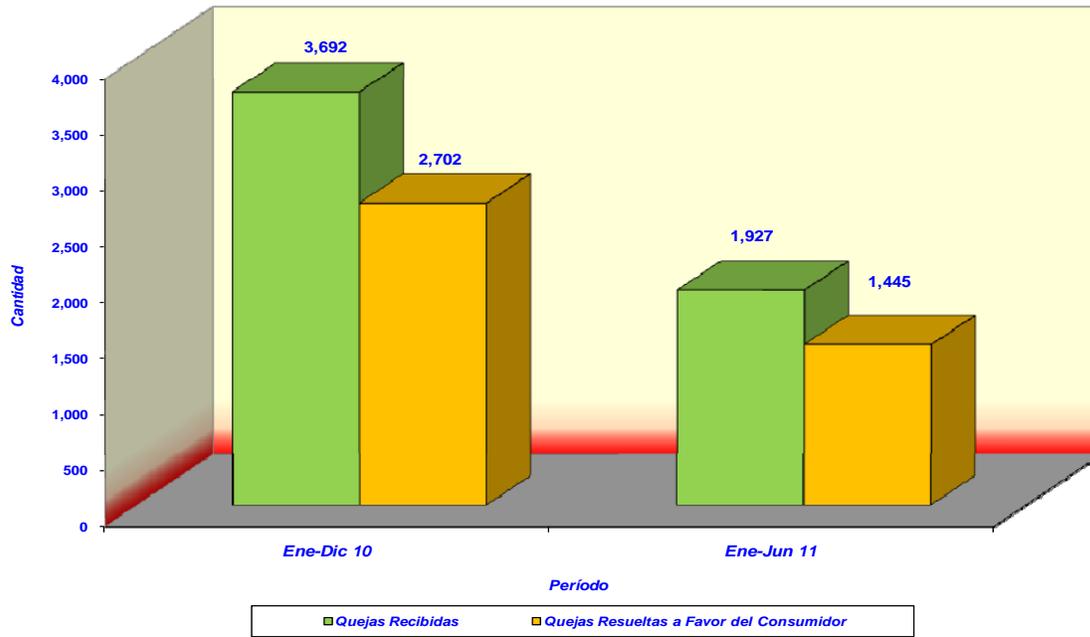
Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10*	2,702	27,359,049.97
Ene-Jun 11*	1,445	12,598,347.68

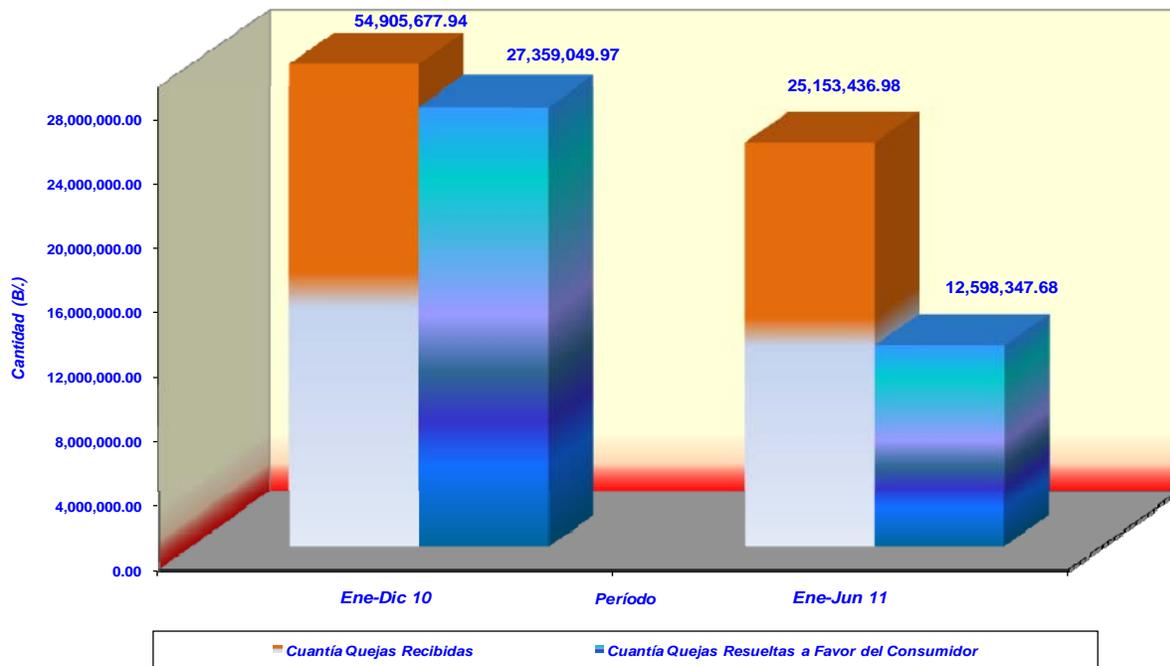
\* Datos revisados

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



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



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

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,239	12,602,405.49
Ene-Dic 07	2,135	19,084,330.91
Ene-Dic- 08	1,907	39,227,324.33
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10*	2,804	55,740,233.52
Ene-Jun-11	1,456	24,180,245.04

*\* Datos revisados.*

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09*	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10	2,250	26,874,809.26
Ene-Jun-11	1,231	12,183,981.09

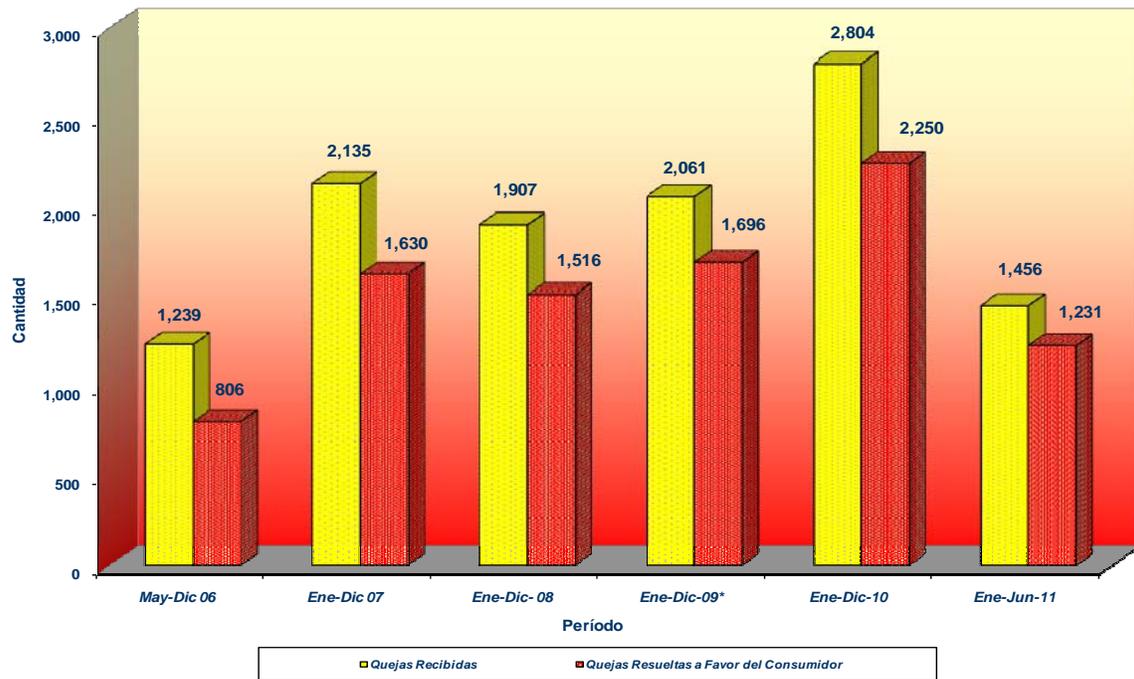
*\* Datos revisados.*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011</b>	<b>9,129</b>	<b>98,094,991.36</b>
--	--------------	----------------------

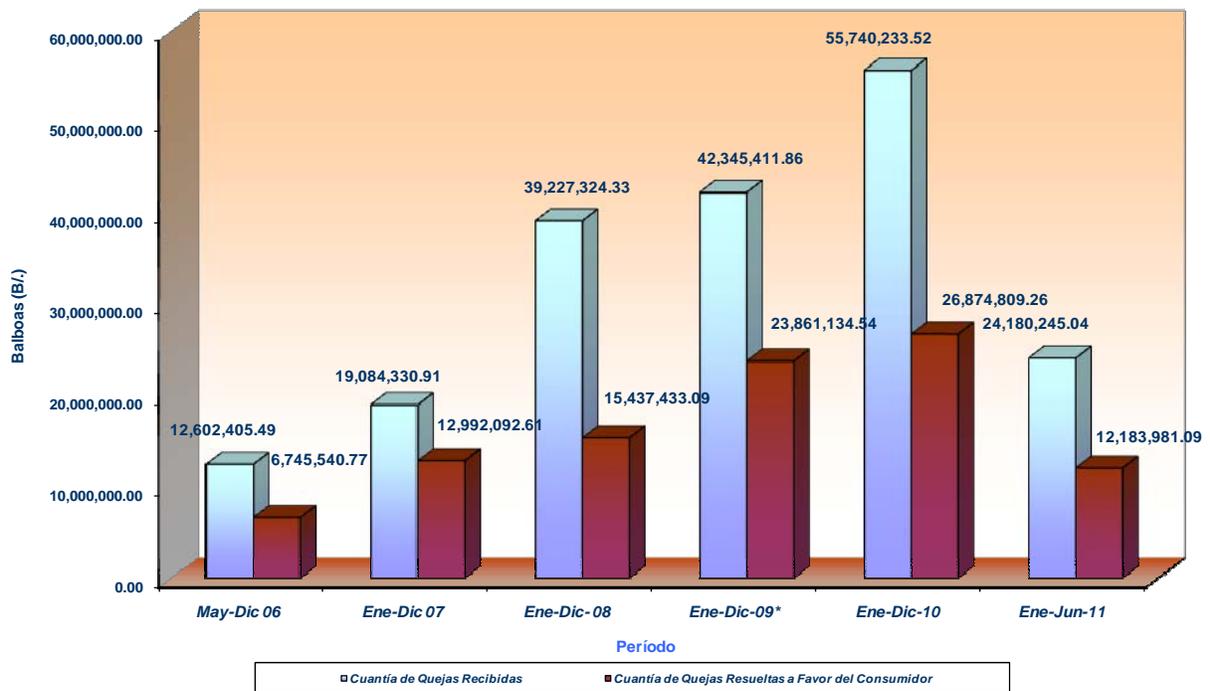
*NOTA: Cuadro elaborado el 06-07-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Julio 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.*

**FUENTE: ACODECO**

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



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



# REGIONAL

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

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

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Jun 11	471	973,191.94

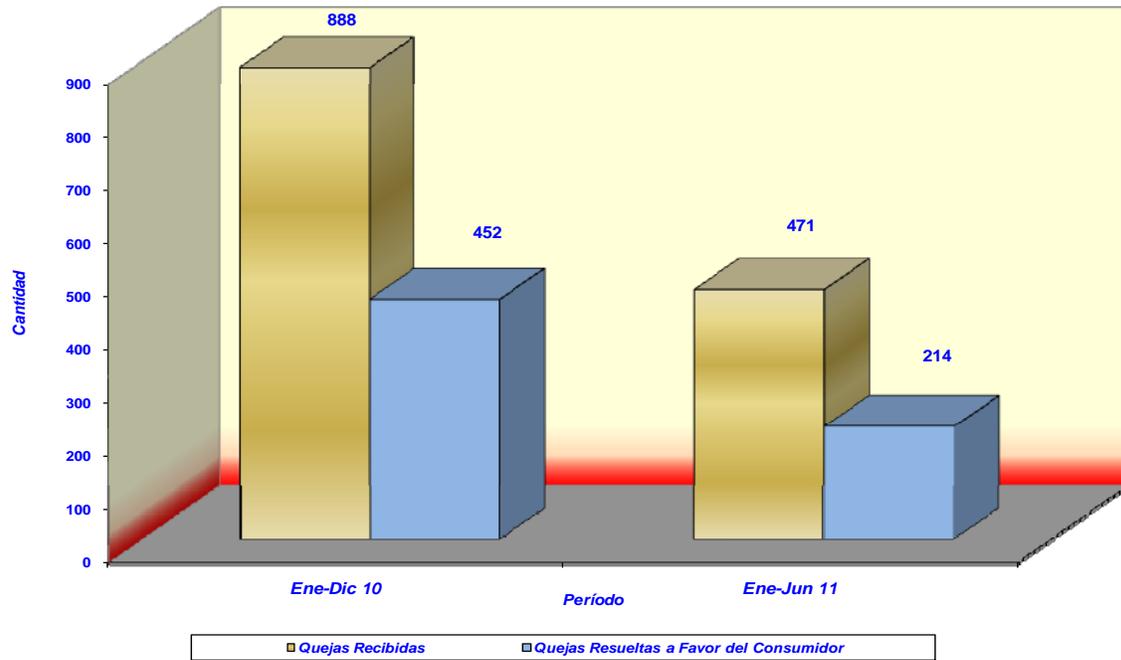
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

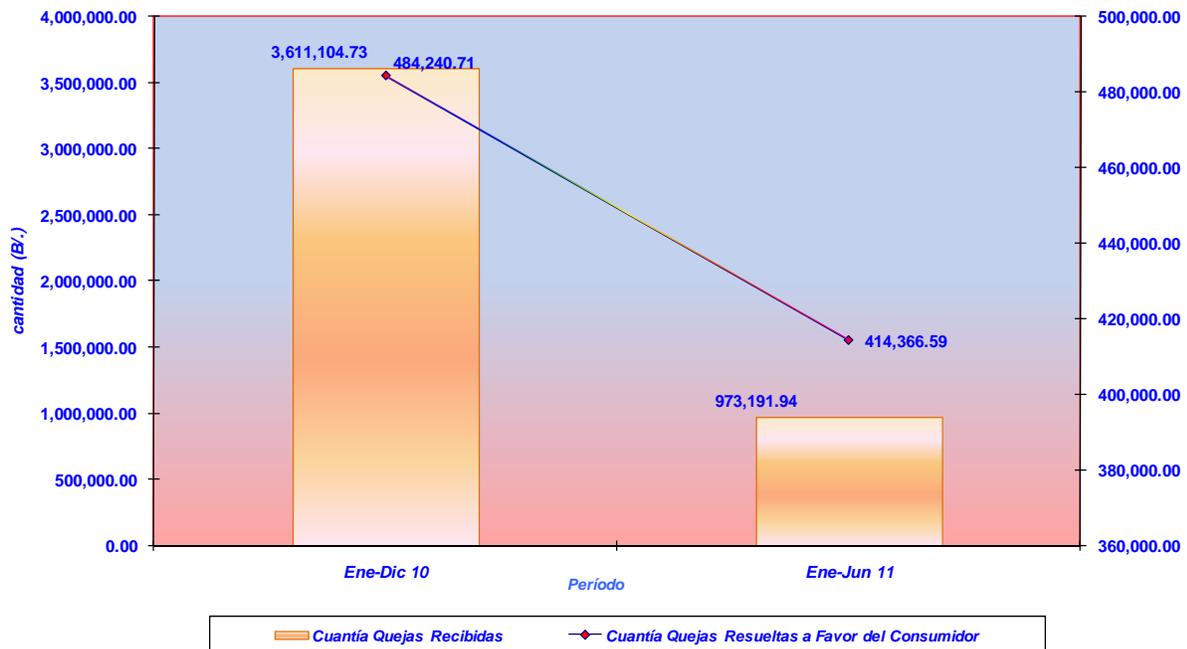
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Jun 11	214	414,366.59

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	425	425	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,031	1,031	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	257	...	48	209
<b>TOTAL</b>		<b>1,713</b>	<b>1,456</b>	<b>48</b>	<b>209</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	71				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	286				

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

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	18.68%	81.32%

**FUENTE:** ACODECO

# ***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	188
Venta de Autos Usados	78
Agencia de autos	59
Constructoras	39
Mueblerías	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Universidad	4
Fábricas de Muebles	4
Cursos Varios	4
Servicios Profesionales	4
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Taller de Reparación de Autos	3
Otros	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Bienes y Raíces	2
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Decoración	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Estacionamientos	1
<b>Total</b>	<b>425</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	110	25.9	29,191.42	3,211,056.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	24.0	95,574.18	9,748,565.90
VICIOS OCULTOS	54	12.7	54,762.17	2,957,157.28
ACLARACIÓN DE CONTRATO	52	12.2	91,300.19	4,747,610.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	34	8.0	37,850.33	1,286,911.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	3.5	11,058.03	165,870.39
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	3.1	40,095.92	521,247.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	2.1	6,238.38	56,145.38
VENTA ENGAÑOSA	8	1.9	7,978.54	63,828.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.9	71,856.50	574,852.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	7	1.6	1,031.41	6,188.46
COBRO INDEBIDO	5	1.2	70,663.66	353,318.32
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.7	5,373.33	16,120.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	0.5	6,028.81	12,057.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	8,727.65	8,727.65
<b>TOTALES</b>	<b>425</b>	<b>100.0</b>	<b>55,966.17</b>	<b>23,729,655.89</b>

\*\* Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero- Junio 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	102	57.0	43,243.02	4,367,545.14
ABANDONO	32	17.9	80,232.19	2,567,430.01
DESISTIMIENTO	17	9.5	49,491.53	841,356.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	11	6.1	71,158.27	782,740.98
ACUERDO/REPARACIÓN	5	2.8	40,417.61	202,088.03
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2.8	37,095.15	185,475.73
ACLARACIÓN	4	2.2	6,341.99	25,367.95
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	1.7	48,319.33	144,958.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>	<b>51,218.89</b>	<b>9,116,961.84</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta 30 de junio 2011.

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

**Fuente:** ACODECO

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	64	8,108,397.04
VICIOS OCULTOS	37	2,404,095.25
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	3,826,442.74
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	16	1,566,690.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	1,054,279.54
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	23,887.06
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>18,329,877.58</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	38	3,302,615.05
ABANDONO	14	2,347,725.00
DESISTIMIENTO	5	695,645.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	648,740.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	180,035.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	138,275.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>7,495,568.98</b>

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

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

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
LOMA LAS PERLAS, S.A.	11
RIETI, S.A.	7
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	5
SUCASA, S.A.	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PRESENT INVESTMENT,S.A.	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SIVIS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
AROGROUP, CORP.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
FINANCENTRO, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
OFFICE ONE DEVELOPMENT	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	45	355,517.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	89,343.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	58,044.00
VICIOS OCULTOS	3	16,995.00
VENTA ENGAÑOSA	2	22,396.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>574,415.50</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	21	204,202.00
ABANDONO	8	50,016.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	47,000.00
DESISTIMIENTO	3	20,000.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>325,038.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR'S BOULEVARD	22
GRUPO JARUM	8
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	5
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
SPEED CAR BLUE	3
FULL MOTORS & CARS	3
AUTO STOP PANAMA, S.A.	3
MOTORES GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
MOTORES NATALY	2
AUTO SMART, S.A.	2
PATEL AUTO	2
NEXT CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
MOTORES DASOO	1
T.D. MOTORS	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
AUTO STORE	1
BUSINES CAR CENTER	1
ECONO MOTORS GROUP	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	39	804,883.00
VICIOS OCULTOS	7	89,501.03
VENTA ENGAÑOSA	3	43,295.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	26,701.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	72,449.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	26,638.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,253.90
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>1,095,255.06</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	17	392,714.70
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
ABANDONO	4	56,238.03
ACUERDO/REPARACIÓN	3	107,996.00
ACUERDO/PREVIO AUDIENCIA	1	7,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>642,941.73</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	19
GRUPO SILABA	9
PANAMOTOR	5
RICARDO PEREZ, S.A	5
SILABA MOTORS	4
GRUPO Q PANAMA, S.A.	3
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A	1
GRUPO FASA	1
LUMOVIL S.A	1
AUTOS SALCH	1
ECONO MOTORS GROUP	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	5	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	0	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>18,337.59</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	4	14,149.13
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>15,734.13</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.*

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

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	281
Celulares	154
Telefonía	79
TV por Cable	61
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Inmobiliarias	42
Talleres de Reparación de Autos	36
Repuestos y Reparaciones (No autos)	35
Almacén por Departamentos	31
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Mueblerías	20
Repuestos para autos	16
Venta de Autos Usados	16
Agencia de autos	15
Internet	13
Escuelas/Colegio	13
Almacén de Ropa y Calzados	10
Joyería/Relojerías	10
Universidades	9
Computadoras	7
Transporte (Fletes o similares)	7
Alquiler de Autos	6
Clínicas	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Supermercados	6
Eventos Artísticos	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Servicio de Intermediación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Constructoras	3
Lineas Aéreas	3
Ventas por TV	3
Farmacias	3
Courrier	3
Alarmas	2
Animales	2
Estaciones de Gasolinas	2
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Salon de Belleza	2
Funerarias	2
Servicios de Ambulancias	2
Fábricas de Muebles	2
Opticas	2
Envío de Dinero	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Industrial	1
Librerías	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>1,031</b>

FUENTE: ACODECO

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	570	55.3	434.25	247,523.22
RESOLUCIÓN / CONTRATO	159	15.4	94.34	15,000.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	91	8.8	822.99	74,892.05
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	91	8.8	616.72	56,121.63
FALTA DE INFORMACIÓN	51	4.9	532.71	27,168.37
DAÑOS Y PERJUCIOS	20	1.9	597.50	11,949.96
COBRO INDEBIDO	17	1.6	369.03	6,273.58
VENTA ENGAÑOSA	17	1.6	388.71	6,608.12
CUSTODIA DE BIENES	8	0.8	467.18	3,737.44
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.7	187.72	1,314.05
<b>TOTALES</b>	<b>1,031</b>	<b>100.0</b>	<b>437.04</b>	<b>450,589.15</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	257	25.4	447.18	114,925.64
ACUERDO	173	17.1	235.94	40,817.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	151	14.9	323.55	48,856.18
P/CONSTANT.DESIST	136	13.4	375.82	51,110.85
ACUERDO/REEMPLAZO	55	5.4	517.62	28,469.10
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	53	5.2	385.17	20,413.91
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	5.1	387.97	20,174.44
ABANDONADA	50	4.9	399.69	19,984.66
ACUERDO/REPARACIÓN	33	3.3	518.78	17,119.64
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	19	1.9	782.92	14,875.43
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.8	776.51	13,977.26
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	1.0	526.60	5,266.00
DECLARA/RESUELTO	5	0.5	33.83	169.13
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,012</b>	<b>100.0</b>	<b>391.46</b>	<b>396,160.05</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta el 30 de Junio 2011.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	19,759.29
FALTA DE INFORMACIÓN	11	9,755.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	7,048.89
COBRO INDEBIDO	2	2,430.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>40,033.82</b>

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	13	5,201.00
DESISTIMIENTO	4	4,137.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	1,553.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
P/CONSTANT.DESIST	3	3,370.00
ABANDONADA	2	1,050.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	2,385.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>24,018.69</b>

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

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	5
GRUPO PROVIVIENDA	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BVH GROUP	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	256	135,663.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	3,517.58
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,421.27
VENTA ENGAÑOSA	4	1,951.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	239.40
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
COBRO INDEBIDO	2	160.19
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>145,097.89</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	85	41,939.43
P/CONSTANT.DESIST	49	25,661.63
ACUERDO/REEMPLAZO	37	22,289.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	10,859.99
ACUERDO/REPARACIÓN	20	12,074.87
ABANDONADA	16	5,391.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	8,975.14
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	3,886.38
ACUERDO	11	4,982.41
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	11,397.69
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	9	6,218.14
RESOLUCIÓN/REPARAR	4	1,037.89
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>154,715.15</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	40
AUDIOFOTO	28
ELEKTRA	26
RAENCO	21
MULTIMAX	15
HOMETEK	11
TECH & HOUSE	10
DO IT CENTER	10
SOUND N MUSIC	8
CONFORT	8
SERFRASA	7
CASA GALA	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
PHOTURA	4
TITANTRONICS	4
PREMIER	4
MACRO	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
E-VISION,S.A.	3
ANCON STORE	2
ELGA	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PROSESA	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
PANACINE	2
PHOTOVISION	2
TECNI REPUESTOS	2
UNICA	2
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	2
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
GEEK STORE	1
PENSA (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
SAMSUNG	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL CITY	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL GULA , S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI OFERTAS	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PANAMA TOP SERVICES	1
REFRI HOGAR	1
RODELAG	1
TECHNOLOGY.COM	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM'S	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	136	20,280.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	606.16
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	151.04
FALTA DE INFORMACIÓN	2	59.97
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>22,951.22</b>

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	51	6,555.14
P/CONSTANT.DESIST	29	4,666.80
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	28	3,214.91
ACUERDO	19	1,684.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	2,543.81
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,795.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	1,396.04
ABANDONADA	7	1,280.60
ACUERDO/REPARACIÓN	5	526.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	224.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>24,725.09</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	16
TECNI CELL,S.A.	13
MOVICELL	13
CABLE & WIRELESS	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	6
MUNDO CELULAR	5
LUXMARCHE	4
METRO MOVIL, S.A.	4
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
SONICEL	3
NET@CELL`S	3
CELULAR SANG	3
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
CELULAR JOSÉ	2
CELL "R" US	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
DRAGON CELL	2
CELL CORPORATION No.1	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
MOVIPLUS	1
MOBILE XPRESS	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELULARES KING	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CELULARS IN	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
GANGA CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
HEAVY CELL	1
M. F. MOBILE	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
PANAFOTO	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	16	8,986.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	485.00
VENTA ENGAÑOSA	1	868.68
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
FALTA DE INFORMACIÓN	1	416.23
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>11,363.67</b>

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,048.89
ACUERDO/REPARACIÓN	1	395.00
DESISTIMIENTO	1	879.00
P/CONSTANT.DESIST	1	607.76
ABANDONADA	1	470.20
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3,400.85</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA GALA (INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S	4
CREDITOS MUNDIALES	3
MUEBLES JAMAR	2
ANCON STORE	2
GALERIA DEL MUEBLE	2
CASA GALA	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
CONFORT	1
CREDITOS MON MAR	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLERIA UNION,S.A.	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	12,638.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	10,550.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>26,813.89</b>

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

*Período: Enero - Junio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	3,300.00
ABANDONADA	1	1,200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,342.64
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>12,071.26</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	3,134.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	1,123.44
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,380.40
CUSTODIA DE BIENES	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9,526.00</b>

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	5,503.98
ACUERDO	2	538.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	192.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	89.75
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7,325.10</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<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	44	28.8	39,644.8	1,744,371.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	15.7	118,147.3	2,835,536.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	21	13.7	34,805.4	730,912.92
VICIOS OCULTOS	19	12.4	76,235.1	1,448,467.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	6.5	92,092.5	920,925.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	5.2	9,505.0	76,039.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	3.9	42,316.7	253,900.00
VENTA ENGAÑOSA	6	3.9	9,712.2	58,273.35
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.6	19,102.5	76,410.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	2.0	56,805.0	170,415.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	1.3	5,590.0	11,179.93
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.7	3,890.0	3,890.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.7	126,654.0	126,654.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.7	9,412.6	9,412.58
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	8,727.7	8,727.65
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.7	5,500.0	5,500.00
COBRO INDEBIDO	1	0.7	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>56,063.7</b>	<b>8,577,746.03</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	20	50.0	105,390.34	2,107,806.70
Sentencia Favorable	10	25.0	35,063.10	350,631.00
Desistimiento/Devolución	5	12.5	29,779.00	148,895.00
Acuerdo Judicial	5	12.5	12,705.30	63,526.50
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>66,771.48</b>	<b>2,670,859.20</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta el 30 de Junio 2011.

**\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen expedientes de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

**Fuente:** ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	26.5	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	24.5	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	18.4	525,409.90
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	8.2	251,542.00
VICIOS OCULTOS	2	4.1	30,340.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	2	4.1	163,715.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2.0	2,920.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.0	29,500.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	2.0	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	2.0	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	2.0	126,654.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	2.0	5,617.50
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	2.0	3,890.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	<b>2,186,754.90</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2011**

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
INMOBILIARIAS	18	36.7	1,337,532.51
BIENES Y RAICES	10	20.4	573,675.61
AGENCIAS DE AUTOS	8	16.3	164,630.05
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	12.2	35,072.50
PINTURAS	1	2.0	29,500.00
FUNERARIAS	1	2.0	3,250.00
ESCUELA/COLEGIO	1	2.0	3,890.00
UNIVERSIDAD	1	2.0	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	2.0	4,156.00
OTROS	1	2.0	2,920.00
REPARACIONES DE CASAS	1	2.0	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	<b>2,186,754.90</b>

FUENTE: ACODECO

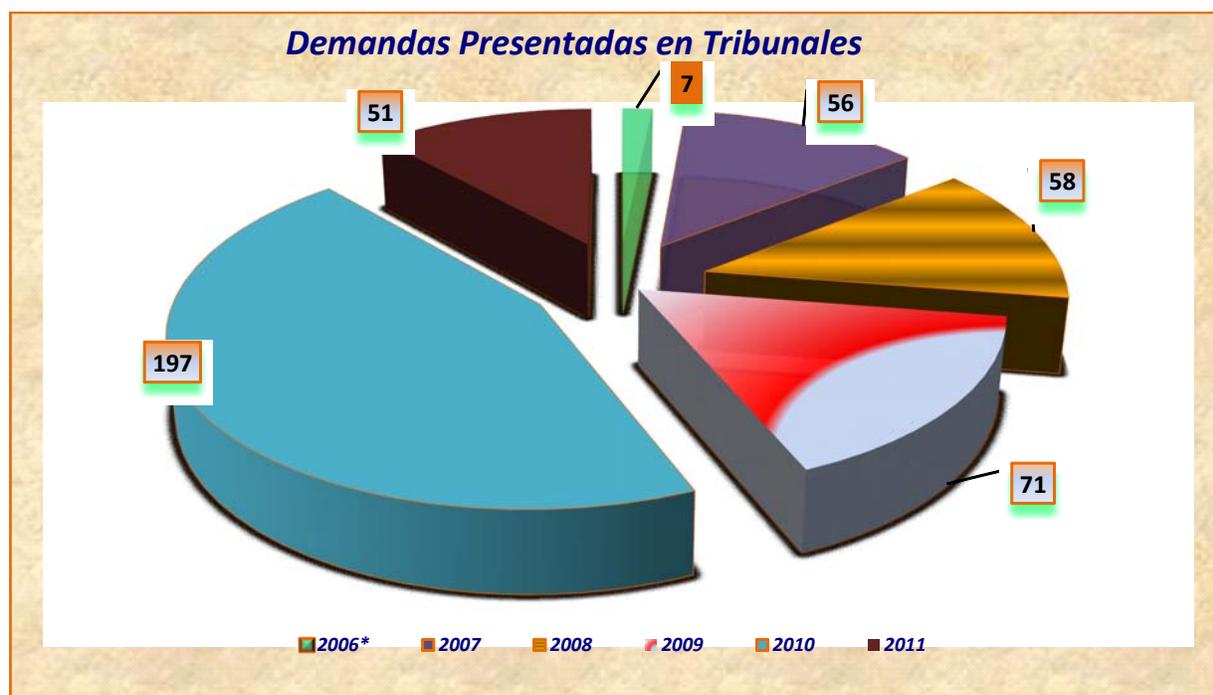
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-junio)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.6	
2007	56	12.7	1,162,188.01
2008	58	13.2	1,165,958.76
2009	71	16.1	3,177,387.81
2010	197	44.8	11,574,589.66
2011	51	11.6	2,218,404.24
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100.0</b>	<b>19,298,528.48</b>

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

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,318	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	3,438	753,192.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,265	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	289	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	552	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	22	7,050.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	5	1,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

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

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	60	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	23	5,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	29	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	11	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	9	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	32	15,350.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	10	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	261	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	107	132,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	148	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	32	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	53	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	86	106,900.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	17	4,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	62	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 11/07/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Julio 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.**

**FUENTE: ACODECO.**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	88	2.6	30,425.00	4.0
SUPERMERCADO EL REY	47	1.4	16,450.00	2.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	38	1.1	11,095.00	1.5
SUPERMERCADO XTRA	35	1.0	10,920.00	1.4
MELO & CIA	15	0.4	2,850.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO	25	0.7	6,225.00	0.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	15	0.4	4,925.00	0.7
FARMACIAS METRO	17	0.5	3,850.00	0.5
MCDONALD'S	12	0.3	4,950.00	0.7
SUPER CARNES	12	0.3	4,450.00	0.6
OTROS	3,134	91.2	657,052.00	87.2
<b>TOTAL</b>	<b>3,438</b>	<b>100.0</b>	<b>753,192.00</b>	<b>100.0</b>

**\*\*El Supermercado Romero ubicado en Doleguita y Súper Carnes ubicados en (veraguas, Los Santos y Coclé)**

**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 - Junio 2011**

<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	3	0.7	549.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	8	2.0	616.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	8	2.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	21	5.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	35	8.6	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	1.0	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	25	6.2	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	41	10.1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	18	4.4	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	51	12.6	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	12	3.0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	174	43.0	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	1	0.2	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	0.2	0.00
	<b>405</b>	<b>100.0</b>	<b>1,233.47</b>
VERIFICACIÓN	31	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 - Junio 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	10	10.0	0.00
SUSPENDIÓ	74	74.0	66.75
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	8	8.0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	2	2.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	1	1.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRARON	0	0.0	0.00
DESISTIMADA	4	4.0	0.00
DESISTIÓ	1	1.0	25.00
ABANDONADA	0	0.0	0.00
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>91.75</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta el 30 de Julio.*

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2011**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	34
PRENSA	202
RADIO	15
INTERNET	-
VALLAS	8
TELEVISIÓN/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

Años: 2006 - 2011

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	9,821	4,120	13,941
2007	6,660	6,748	13,408
2008	7,843	5,792	13,635
2009	13,822	7,268	21,090
2010	13,984	7,373	21,357
2011 (ene-jun)	5,729	3,080	8,809
<b>TOTAL</b>	<b>57,859</b>	<b>34,381</b>	<b>92,240</b>

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

Años: 2006 - 2011

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,611	2,022	5,633
2007	4,406	3,282	7,688
2008	5,115	2,580	7,695
2009	3,925	3,468	7,393
2010	3,976	2,910	6,886
2011 (ene-jun)	1,761	1,108	2,869
<b>TOTAL</b>	<b>22,794</b>	<b>15,370</b>	<b>38,164</b>

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

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

**PERÍODO: Enero - Junio 2011**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
		5,673	12,343	12,710	5,631	15,638	30,118	0	0	0	0	0	0	82,113
Falta precio a la vista (SPV)	productos	4,331	10,960	9,455	4,301	10,321	20,367							59,735
Productos vencidos (PV)	productos	886	1,102	2,770	1,159	4,130	7,947							17,994
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	299	163	317	80	1041	1,071							2,971
Productos deteriorados	productos	41	43	112	46	93	588							923
Productos doble fecha de expiración	productos	-	-	-	-	-	-							0
Producto doble precio	productos	2	1	1	-	2	2							8
Fecha no clara	productos	-	3	9	-	1	49							62
Incumplimiento con la información comercial	productos	15	6	6	9	5	5							46
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-							0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-							0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	59	24	17	15	16	45							176
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	4	5	-	1	3	1							14
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-							0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	11	13	11	5	9	21							70
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	20	17	11	7	14	13							82
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-							0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	-	-							0
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-							0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	-	2	-							2
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	4	1	1	-	1	2							9
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	1	5	-	8	-	7							21

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

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

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	actas	102	119	156	99	177	303							956
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	actas	31	30	22	12	23	34							152

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

AÑOS: 2006 - 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011 (ene-jun)
		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	82,113
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	59,735
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	17,994
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	2,971
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	923
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	8
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	62
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	46
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	176
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	14
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	70
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	82
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	-
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	2
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	9
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	21

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-Junio 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	457	20.1	4,706	12.7
SUPERMERCADO XTRA	348	15.3	6,804	18.4
SUPERMERCADO 99	878	38.6	11,743	31.7
SUPER KOSHER	271	11.9	1,722	4.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	165	7.3	9,170	24.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	16	0.7	50	0.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	0.7	339	0.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	8	0.4	1,058	2.9
MEGA DEPOT	0	0.0	432	1.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	116	5.1	1,013	2.7
<b>TOTAL</b>	<b>2,274</b>	<b>100.0</b>	<b>37,037</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 PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Junio 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3,979	50.3	80,289	58.3
SUPERMERCADO REY	2,265	28.6	17,103	10.2
SUPERMERCADO XTRA	1,013	12.8	14,044	12.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	3.5	1,373	1.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	279	3.5	13,438	9.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	1.2	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1	0.0	7,194	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	445	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.9
PRICE MART	0	0.0	264	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>7,909</b>	<b>8.2</b>	<b>137,696</b>	<b>19.1</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-Junio 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	80	100.0	4,195	16.0
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,674	9.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	939	1.7
SUPERMERCADO 99	0	0.0	8,722	33.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	960	3.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,389	21.7
PRICE MART	0	0.0	1,559	0.6
MEGA DEPOT	0	0.0	433	3.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	6.0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>26,179</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.*

*FUENTE: ACODECO*

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***



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

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos	Total Productos	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																								
		10,369	140	6,211	89	7,430	6,774	4,573	1,734	2,113	648	957	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31,653		9,421
Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14	2	9	1	5	2	2														13	44	57
Incumplimiento de información comercial	marcas	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-	-	-														0	7	7
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-	2	62	-	11	-	-														2	74	76
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-	43	23	-	-	-	-														43	23	66
Peso no cumple con lo declarado y no anunciado*CONTENIDO NETO**	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728	4,286	1,580	1,361	608	833	20														30,003	9,115	39,118
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	12	50	-	-	-	-														12	50	62
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-	-	-	31	6	11	2														49	8	57
verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	-	51	2	490	1	88	3														651	6	657
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	-	39	-	147	1	16	-														216	1	217
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15	-	-	58	3	-	-														390	32	422
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11	138	8	25	13	7	9														274	61	335
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-														0	0	0
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-														0	0	0

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

\*\* En enero azúcar morena y huevos Junco; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril y mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos.

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

FUENTE: ACODECO

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Actas	Total Actas	TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		38	13	132	32	89	45	27	167	28	47	27	13	26	15												367	

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	2008	2009	2010	2011 (ene-jun)
		1,498	117,285	14,235	9,420
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	44
Incumplimiento de falta de información	marcas	-	-	74	7
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	97
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO	lotes	988	116,774	13,582	9,115
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	14
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	32
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	61
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	-
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-

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

FUENTE: ACODECO