



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Junio)



Julio, 2013

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| Detalles | Regional | Panamá | Total Nacional |
|-----------------|--------------|---------------|----------------|
| DENUNCIAS | 425 | 935 | 1,360 |
| ASISTENCIAS | 5,208 | 11,834 | 17,042 |
| QUEJAS (Ley 45) | 546 | 1,532 | 2,078 |
| TOTALES | 6,179 | 14,301 | 20,480 |

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| Detalles | Regional | Panamá | Total Nacional |
|-------------------------------|--------------|---------------|----------------|
| DENUNCIAS | 425 | 935 | 1,360 |
| ASISTENCIAS | 5,208 | 11,834 | 17,042 |
| QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) | 546 | 1,806 | 2,352 |
| TOTALES | 6,179 | 14,575 | 20,754 |

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Junio 2013

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 7 | 22 | 3 | 33 | 4 | 8 | 8 | 69 | 24 | 41 | 25 | 244 |
| TELEFÓNICA (3) | 8 | 33 | 6 | 18 | 0 | 36 | 7 | 308 | 12 | 16 | 14 | 458 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 1 | 10 | 5 | 0 | 2 | 0 | 93 | 7 | 3 | 3 | 124 |
| FACEBOOK | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 59 | 0 | 3 | 1 | 67 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 104 | 0 | 1 | 2 | 110 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 87 | 0 | 3 | 3 | 94 |
| CAC-311 (1) | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 105 | 0 | 1 | 9 | 125 |
| CUIDA TU BOLSILLO | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 32 | 0 | 0 | 1 | 36 |
| ACODECO EN TU COMUNIDAD | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 68 | 4 | 10 | 0 | 87 |
| MÓDULOS (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 3 | 0 | 13 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 15 | 63 | 19 | 72 | 4 | 49 | 17 | 935 | 47 | 81 | 58 | 1,360 |

1360

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Junio 2013

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|------------|------------|--------------|----------|------------|------------|---------------|------------|--------------|-------------|----------------|
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 178 | 139 | 238 | 1,258 | 2 | 324 | 31 | 5,564 | 633 | 382 | 276 | 9,025 |
| TELEFÓNICA (3) | 14 | 24 | 43 | 79 | 0 | 61 | 35 | 4,009 | 230 | 11 | 35 | 4,541 |
| VIA E-MAIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 559 | 0 | 0 | 0 | 559 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,702 | 0 | 0 | 0 | 1,705 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CAC-311 (1) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| CUIDA TU BOLSILLO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ACODECO EN TU COMUNIDAD | 125 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 582 | 707 |
| MÓDULOS (2) | 363 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 367 |
| JUMBO FERIA | 127 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 136 |
| Total | 807 | 165 | 284 | 1,337 | 2 | 385 | 66 | 11,834 | 872 | 397 | 893 | 17,042 |

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
PANAMÁ
 Período: Enero - Junio 2013
Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 87 | 61.7 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 15 | 10.6 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 9 | 6.4 |
| DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES | 7 | 5.0 |
| NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE | 7 | 5.0 |
| NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN | 5 | 3.5 |
| FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO | 4 | 2.8 |
| NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED | 3 | 2.1 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 1 | 0.7 |
| DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES | 1 | 0.7 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APARATOS DE AYUDA | 1 | 0.7 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS | 1 | 0.7 |
| TOTALES | 141 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|--|------------|----------------|
| PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | 107 | 13.6 |
| PRODUCTOS VENCIDOS | 102 | 12.9 |
| PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA | 90 | 11.4 |
| ESCÁNER | 73 | 9.3 |
| NO CUMPLEN | 65 | 8.2 |
| DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS | 39 | 4.9 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 38 | 4.8 |
| BALANZAS | 36 | 4.6 |
| COMBUSTIBLE | 31 | 3.9 |
| PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO | 26 | 3.3 |
| FALTA DE INFORMACION PROPINA | 25 | 3.2 |
| PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO | 24 | 3.0 |
| FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS | 22 | 2.8 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 17 | 2.2 |
| NO DAN CENTAVO DEVUELTO | 13 | 1.6 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 11 | 1.4 |
| BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00 | 10 | 1.3 |
| PESO NETO | 10 | 1.3 |
| NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO | 7 | 0.9 |
| FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD | 6 | 0.8 |
| PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO | 5 | 0.6 |
| DISCRIMINACIÓN | 5 | 0.6 |
| GAS LICUADO PRECIO TOPE | 4 | 0.5 |
| EXIGEN CONSUMO MÍNIMO | 4 | 0.5 |
| INFORMACION NO VERAZ | 4 | 0.5 |
| INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO | 3 | 0.4 |
| MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 2 | 0.3 |
| INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE F | 2 | 0.3 |
| LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS | 2 | 0.3 |
| VENTA ATADA | 2 | 0.3 |
| PROMOCIONES | 1 | 0.1 |
| RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA | 1 | 0.1 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 1 | 0.1 |
| TOTALES | 788 | 100.0 |

Ley 81 Tarjetas de Crédito

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|-----------|----------------|
| COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO | 6 | 100.0 |
| TOTALES | 6 | 100.0 |

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía Quejas Recibidas |
|------------|------------------|--------------------------|
| May-Dic 06 | 2,085 | |
| Ene-Dic 07 | 2,597 | |
| Ene-Dic 08 | 2,318 | |
| Ene-Dic 09 | 2,745 | |
| Ene-Dic 10 | 3,692 | |
| Ene-Dic 11 | 4,122 | 55,522,218.59 |
| Ene-Dic12 | 4,488 | 42,331,873.64 |
| Ene-Jun13 | 2,078 | 17,618,061.43 |

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|------------|---|---|
| May-Dic 06 | 1,307 | 8,349,724.68 |
| Ene-Dic 07 | 1,778 | 13,072,664.91 |
| Ene-Dic 08 | 1,663 | 16,609,238.39 |
| Ene-Dic 09 | 1,983 | 24,381,434.32 |
| Ene-Dic 10 | 2,677 | 25,543,526.61 |
| Ene-Dic 11 | 2,738 | 20,299,965.08 |
| Ene-Dic 12 | 3,064 | 19,762,111.29 |
| Ene-Jun 13 | 1,615 | 8,640,996.24 |

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

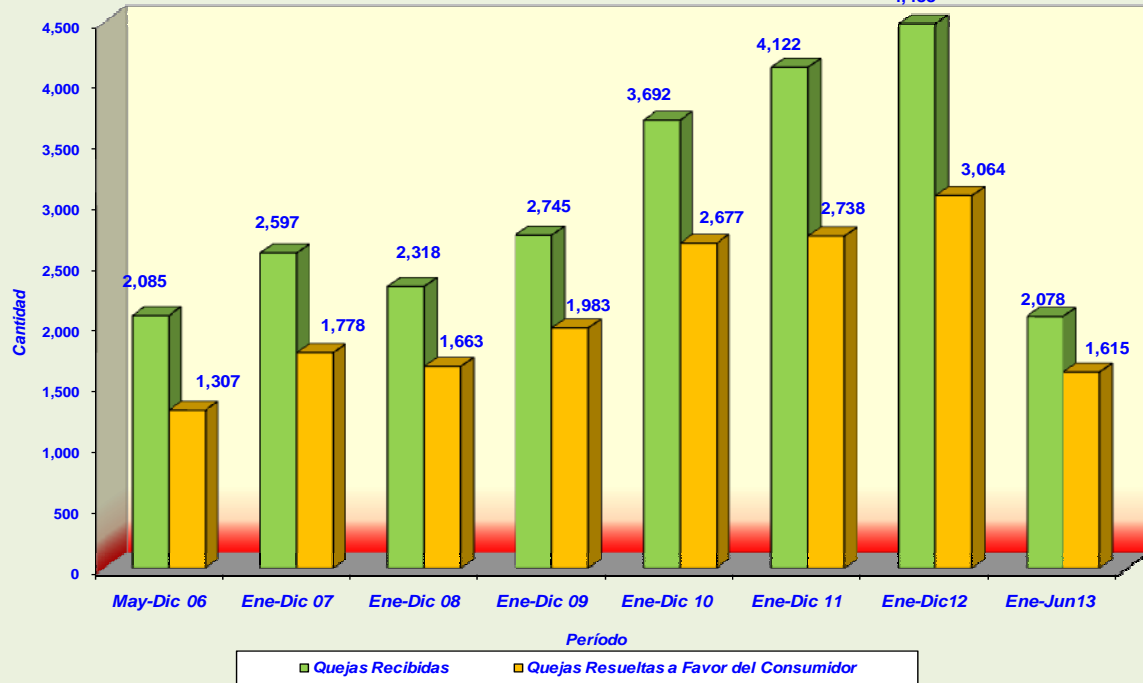
Fuente: ACODECO

| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional) | 16,825 | 136,659,661.52 |
|---|---------------|-----------------------|

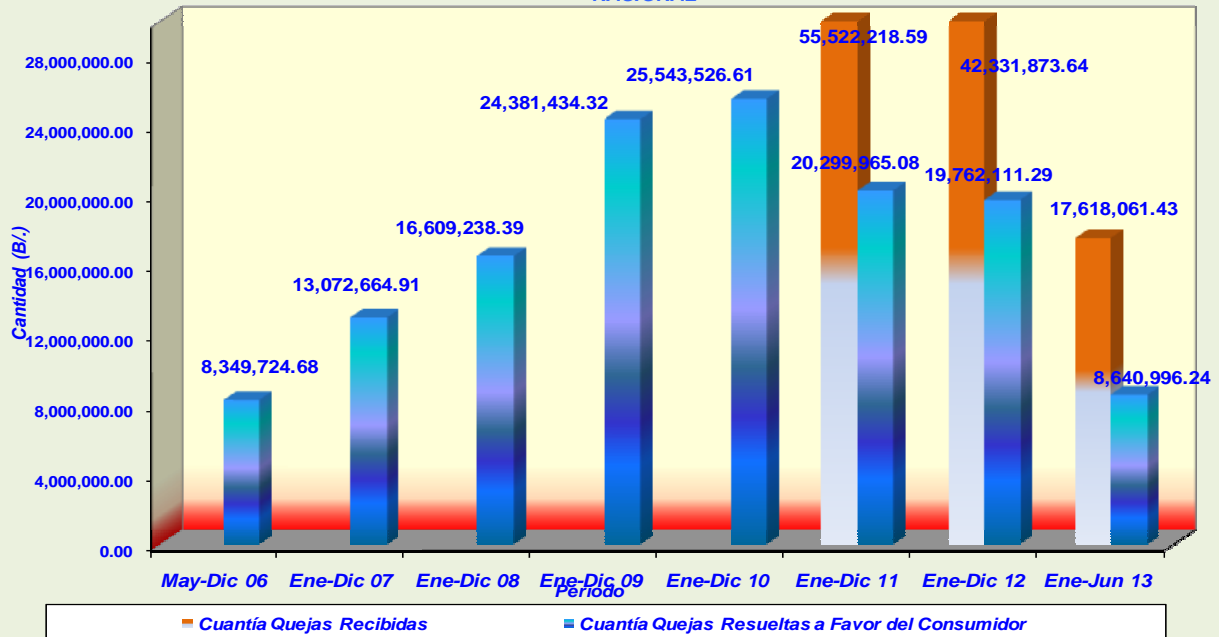
NOTA: Cuadro elaborado el 09-07-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de julio 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía de Quejas Recibidas |
|-------------|------------------|-----------------------------|
| May-Dic 06 | 1,280 | 12,713,669.27 |
| Ene-Dic 07 | 2,133 | 19,084,004.05 |
| Ene-Dic- 08 | 1,907 | 39,289,179.93 |
| Ene-Dic-09 | 2,061 | 42,345,411.86 |
| Ene-Dic-10 | 2,804 | 54,674,959.17 |
| Ene-Dic-11 | 3,000 | 53,971,412.01 |
| Ene-Dic-12 | 3,159 | 40,955,726.27 |
| Ene-Jun-13 | 1,532 | 16,278,097.13 |

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

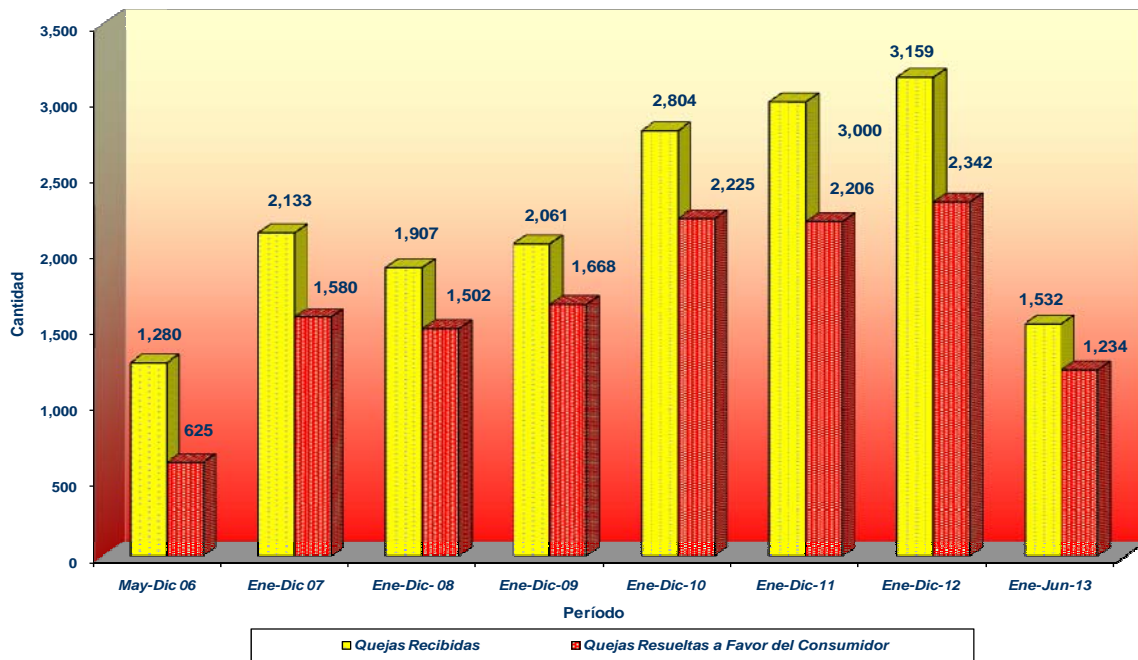
| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|-------------|---|--|
| May-Dic 06 | 625 | 6,135,782.73 |
| Ene-Dic 07 | 1,580 | 12,799,137.97 |
| Ene-Dic- 08 | 1,502 | 15,434,479.96 |
| Ene-Dic-09 | 1,668 | 23,392,574.75 |
| Ene-Dic-10 | 2,225 | 25,059,286.18 |
| Ene-Dic-11 | 2,206 | 19,654,884.23 |
| Ene-Dic-12 | 2,342 | 19,098,057.11 |
| Ene-Jun-13 | 1,234 | 7,880,243.01 |

| | | |
|--|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013 | 13,382 | 129,454,445.94 |
|--|---------------|-----------------------|

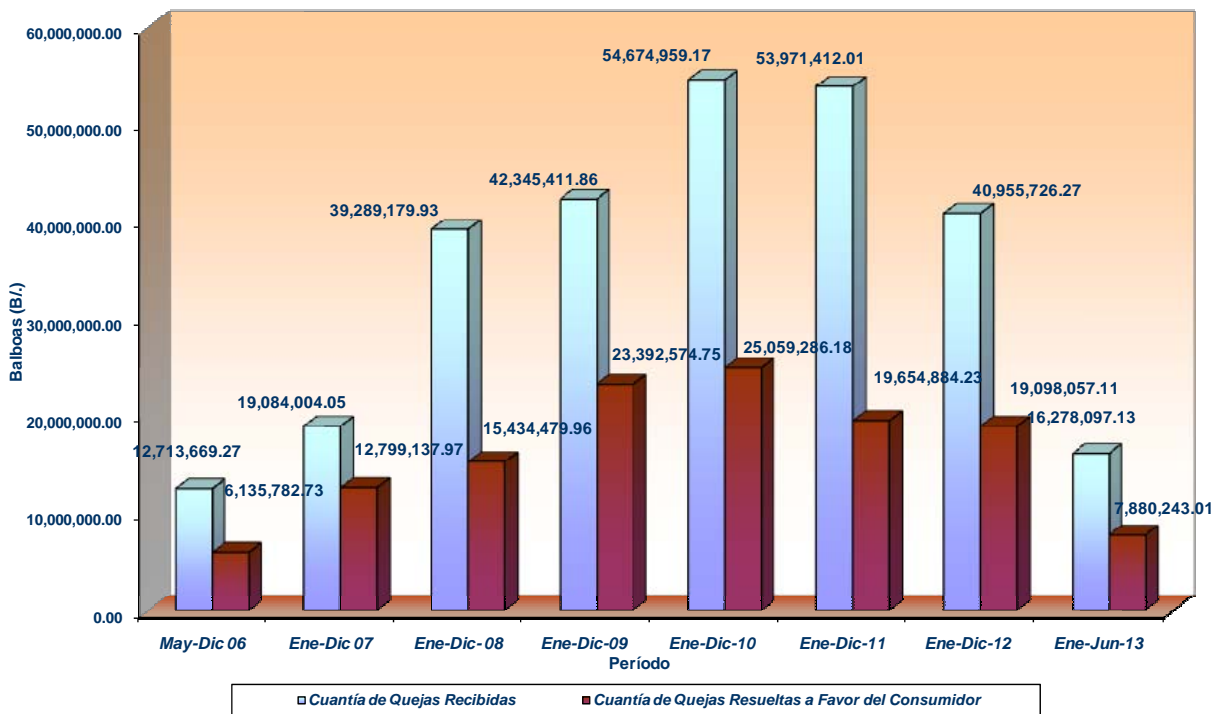
NOTA: Cuadro elaborado el 05-07-13. Estos datos son hasta 31 de julio 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

Período: Enero - Junio 2013

| DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|--|-------------|--------------|--------------|------------------------|----------------|
| PANAMÁ | Expedientes | 1,532 | 1,532 | | |
| REGIONAL | Expedientes | 546 | 546 | ... | ... |
| TOTAL NACIONAL | | 2,078 | 2,078 | 0 | 0 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 16 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 87 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 346 | | | | |

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 - Junio 2013

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|-----------------------------------|-------------|--------------|--------------|------------------------|----------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 454 | 454 | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 1,078 | 1,078 | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 274 | ... | 83 | 191 |
| TOTAL | | 1,806 | 1,532 | 83 | 191 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 14 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 75 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 301 | | | | |

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

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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|--------------------|-------------|-------|---------|------------------------|----------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 100% | ... | 30.29% | 69.71% |

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía Quejas Recibidas |
|-----------------|------------------|--------------------------|
| Ene-Dic 10 | 888 | 3,611,104.73 |
| Ene-Dic 11 | 1,122 | 1,550,806.58 |
| Ene-Dic 12 | 1,329 | 1,376,147.37 |
| Ene-Jun13 (R) | 546 | 1,339,964.30 |

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

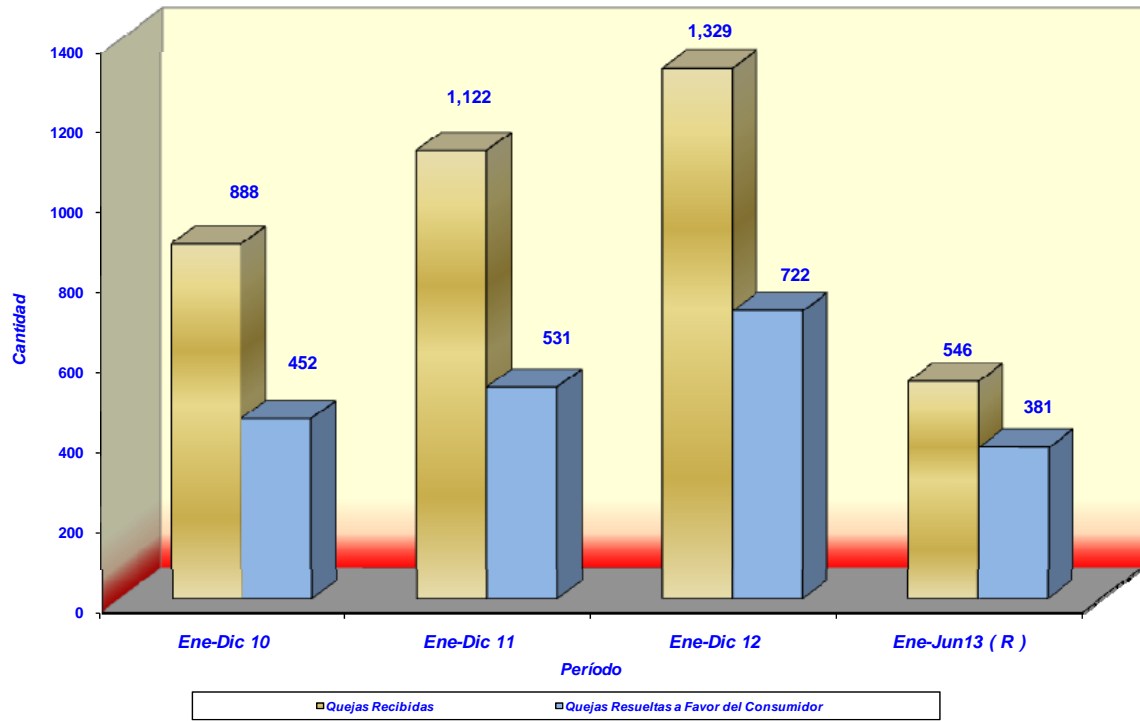
Periodo: 2010 al 2013

| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|------------------|---|---|
| Ene-Dic 10 | 452 | 484,240.71 |
| Ene-Dic 11 | 531 | 641,262.13 |
| Ene-Dic 12 | 722 | 664,054.18 |
| Ene-Jun 13 (R) | 381 | 760,753.23 |

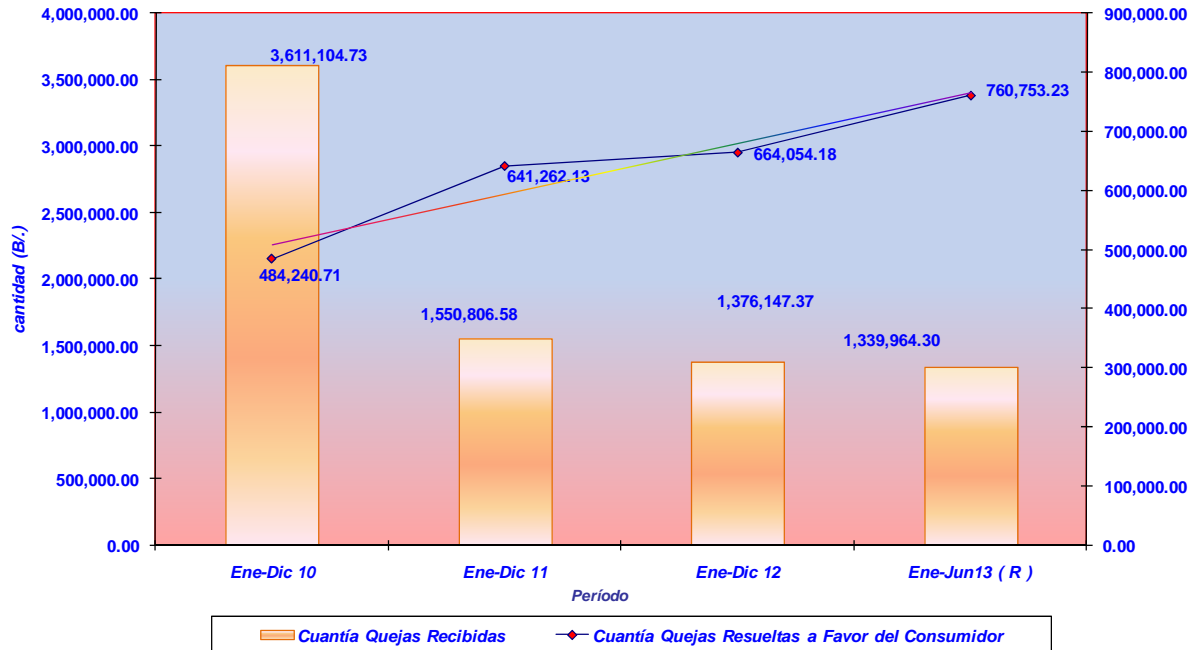
(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Junio 2013

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Inmobiliarias | 207 |
| Agencia de autos | 92 |
| Venta de Autos Usados | 62 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 40 |
| Cursos de Inglés | 12 |
| Constructoras | 10 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 10 |
| Agencias de Viajes | 8 |
| Otros | 8 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 6 |
| Bienes y Raices | 6 |
| Decoración | 5 |
| Mueblerías | 4 |
| Taller de Reparación de Autos | 4 |
| Almacén por Departamentos | 3 |
| Alquiler de Autos | 2 |
| Clínicas | 2 |
| Comunicaciones | 2 |
| Funerarias | 2 |
| Distribuidoras e Importadoras | 2 |
| Universidad | 2 |
| Cursos Varios | 2 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 1 |
| Estaciones de Gasolineras | 1 |
| Herrerías | 1 |
| Líneas Aéreas | 1 |
| Repuestos para autos | 1 |
| Supermercados | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Ventas de Colchones | 1 |
| Remodelación | 1 |
| Servicios Profesionales | 1 |
| Agencia de Motos | 1 |
| Total | 502 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 143 | 28.5 | 26,692.13 | 3,816,974.68 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 70 | 13.9 | 61,954.10 | 4,336,786.76 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 68 | 13.5 | 46,206.54 | 3,142,044.94 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 65 | 12.9 | 13,203.82 | 858,248.30 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 44 | 8.8 | 21,832.82 | 960,644.07 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 36 | 7.2 | 49,971.00 | 1,798,956.15 |
| VICIO OCULTO | 28 | 5.6 | 47,911.52 | 1,341,522.51 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 19 | 3.8 | 7,981.84 | 151,654.96 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA | 7 | 1.4 | 332.36 | 2,326.50 |
| COBRO INDEBIDO | 4 | 0.8 | 7,037.50 | 28,150.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 4 | 0.8 | 5,398.59 | 21,594.36 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 3 | 0.6 | 25,253.30 | 75,759.89 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS | 3 | 0.6 | 53,430.00 | 160,290.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 0.4 | 17,500.00 | 35,000.00 |
| CUSTODIA DE BIEN | 2 | 0.4 | 4,914.16 | 9,828.31 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 0.4 | 47,750.00 | 95,500.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 1 | 0.2 | 49,855.00 | 49,855.00 |
| ABONO RETENIDO | 1 | 0.2 | 5,000.00 | 5,000.00 |
| TOTALES | 502 | 100.0 | 33,645.69 | 16,890,136.43 |

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 - Junio 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 67 | 25.8 | 29,712.39 | 1,990,730.27 |
| DESISTIMIENTO | 48 | 18.5 | 28,214.83 | 1,354,311.66 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 38 | 14.6 | 23,903.76 | 908,342.74 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 21 | 8.1 | 38,608.11 | 810,770.39 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 21 | 8.1 | 26,488.67 | 556,262.17 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 18 | 6.9 | 41,901.06 | 754,219.03 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 16 | 6.2 | 46,113.29 | 737,812.69 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 12 | 4.6 | 33,310.99 | 399,731.92 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 1.5 | 57,807.13 | 231,228.50 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 1.2 | 50,200.00 | 150,600.00 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 3 | 1.2 | 39,473.33 | 118,420.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 2 | 0.8 | 1,859.13 | 3,718.25 |
| DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 0.8 | 15,190.00 | 30,380.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 0.4 | 4,267.82 | 4,267.82 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.4 | 7,000.00 | 7,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN | 1 | 0.4 | 11,690.00 | 11,690.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 1 | 0.4 | 4,000.00 | 4,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.4 | 14,000.00 | 14,000.00 |
| TOTALES | 260 | 100.0 | 31,105.71 | 8,087,485.44 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2013.

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 48 | 4,165,775.83 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 40 | 2,814,264.94 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 36 | 767,262.96 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 31 | 1,702,426.15 |
| VICIO OCULTO | 20 | 902,859.76 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 14 | 1,886,364.42 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 12 | 787,233.83 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 3 | 75,759.89 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 3,000.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 1 | 49,855.00 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS | 1 | 63,145.00 |
| TOTAL | 207 | 13,217,947.78 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO | 59 | 2,613,255.33 |
| DESISTIMIENTO | 52 | 3,016,344.16 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 3 | 227,704.50 |
| TOTAL | 114 | 5,857,303.99 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| EL POBALDO PANAMA, S.A. | 9 |
| REY 4 , S. A. | 7 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 7 |
| URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A. | 7 |
| PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A. | 5 |
| AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A. | 4 |
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A. | 4 |
| C J BROKERS REAL ESTATE. | 4 |
| PALMERAS DEL OESTE, S.A. | 4 |
| ADAMA REAL ESTATE | 3 |
| CALDER BINVESTMENT GROUP CORP | 3 |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE | 3 |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A. | 3 |
| GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A. | 3 |
| HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE | 3 |
| INVERSIONES AMADOR | 3 |
| PARQUE LEFEVRE SKY | 3 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 3 |
| AMARILO PANAMA, S. A. | 2 |
| ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC | 2 |
| BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 2 |
| DESARROLLO GOLF CORONADO | 2 |
| DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A. | 2 |
| DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A. | 2 |
| GOLDEN BOULEVARD, S.A. | 2 |
| GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY | 2 |
| INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A. | 2 |
| INVERSIONES LA ROTONDA, S.A. | 2 |
| INVERSIONES VENTAVIV, S.A. | 2 |
| JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A. | 2 |
| MYSTIC GARDEN INC | 2 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 2 |
| PROMOTORA EL TECAL S. A. | 2 |
| PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A. | 2 |
| A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA | 1 |
| ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT) | 1 |
| AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A. | 1 |
| AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A. | 1 |
| AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A. | 1 |
| AIRES DEL CAMPO, S.A. | 1 |
| ALTOS DE VISTA MARE, S.A. | 1 |
| AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A. | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC. | 1 |
| ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| AVY WORLD CORP | 1 |
| BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A. | 1 |
| BONAVITA INVESTMENT, S.A. | 1 |
| CASA DE PLAYA, S.A. | 1 |
| CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS | 1 |
| CASAS PACIFICAS, S.A. | 1 |
| CAUSEWEY TOWERS, S.A. | 1 |
| CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A. | 1 |
| CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION | 1 |
| CORPORACIÓN MARBELLA, S. A. | 1 |
| COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A. | 1 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|------------|
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO | 1 |
| DESARROLLO GREEN PARK, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO LA MITRA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO THE HILLS, S DE RL | 1 |
| DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A. | 1 |
| DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC | 1 |
| DIVISA | 1 |
| EDISON GARDENS CORP | 1 |
| F H PASEO DEL GOLF, S. A. | 1 |
| FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP | 1 |
| GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A. | 1 |
| GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES | 1 |
| GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE | 1 |
| GRUPO URBANO, S.A. | 1 |
| H & L SKY PALECE, S. A. | 1 |
| HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP | 1 |
| ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA CONTRUCTEC | 1 |
| INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA DELTA TOWER | 1 |
| INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA | 1 |
| INMOBILIARIA LAS VERDES | 1 |
| INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA RENOVACION, S.A. | 1 |
| KRISHEL INVESTMENTS, INC | 1 |
| LANDSCAPE VISION CORPORATION | 1 |
| LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION | 1 |
| LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A. | 1 |
| LE MARE DEVELOPMENT, CORP. | 1 |
| LOTES Y URBANISMO, S. A. | 1 |
| LUXORY CORP | 1 |
| LUXURY REAL ESTATE, S.A. | 1 |
| MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP. | 1 |
| MI VIVIENDA, S.A. | 1 |
| MIRA GROUP INC | 1 |
| NUEVA PUNTA AZUL, S.A | 1 |
| PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION | 1 |
| PANAMÁ LAND COMPANY, S.A. | 1 |
| PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A. | 1 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP | 1 |
| PERALTA DIAZ, S.A. | 1 |
| PRESENT INVESTMENT, S.A. | 1 |
| PRETTY HOUSES.S.A | 1 |
| PROCASA | 1 |
| PROMOTORA ARAGON, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA GRECIA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA ICON, S.A. | 1 |
| PROMOTORA MARES | 1 |
| PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRAMAR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL | 1 |
| PROMOTORA THE HILLS. S.R.L. | 1 |
| PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A. | 1 |
| PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A. | 1 |
| PUNTA BARCO PARADISE CORP. | 1 |
| PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A. | 1 |
| RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A. | 1 |
| RESIDENTIAL GROUP, S.A. | 1 |
| RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A. | 1 |
| S.S. HOLDING CORP | 1 |
| SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A | 1 |
| SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL | 1 |
| THE CORNER DEVELOPERS, S. A. | 1 |
| TIBI DABO, S.A. | 1 |
| VIA TERTIA PANAMA, S. A. | 1 |
| VICTORY CORP | 1 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| VIVIENDAS DE PRIMERA | 1 |
| YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP. | 1 |
| TOTAL | 207 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 36 | 362,775.96 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 5,150.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 9 | 66,260.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 2,624.70 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 14,826.08 |
| VICIO OCULTO | 2 | 16,450.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 6 | 29,592.53 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 3,495.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 10,000.00 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 1 | 24,500.00 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 1 | 2,430.00 |
| TOTAL | 62 | 538,104.27 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 22 | 248,019.79 |
| ACUERDO | 6 | 70,530.23 |
| TOTAL | 28 | 318,550.02 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| TRAFFIC MOTOR, S. A. | 11 |
| VIP MOTOR, S.A. | 7 |
| GRUPO JARUM / CHAMPION MOTOR INC | 4 |
| AUTO SMART, S.A. | 3 |
| AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A. | 3 |
| FULL MOTORS & CARS PANAMA | 3 |
| GRUPO AUTOMOTORES | 3 |
| AUTOS USADOS JOSE MARTINEZ | 2 |
| LUMOVIL PANAMA, S.A. | 2 |
| MILLENIUM CAR SALES, S.A. | 2 |
| SPEED CAR BLUE | 2 |
| 45 PANAMA | 1 |
| AUTO MARKET | 1 |
| AUTO TRADER PANAMA, S.A. | 1 |
| AUTOMOTRIS, S.A. | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP S.A. | 1 |
| FULL CARS INC | 1 |
| INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A. | 1 |
| LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES | 1 |
| M S MOTOR | 1 |
| MOTORES DASOO | 1 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| MOTORES NATALI | 1 |
| NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU | 1 |
| PACIFIC CAR CENTER, S.A. | 1 |
| PSAUTO PANAMA | 1 |
| QUALITY CARS SHOP | 1 |
| SANDI AUTOS | 1 |
| V.I.P MOTOR, S.A. | 1 |
| VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A. | 1 |
| VIP AUTO ZONE | 1 |
| TOTAL | 62 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 73 | 1,325,240.66 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 7 | 104,986.68 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 4 | 107,450.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 3 | 22,961.71 |
| VICIO OCULTO | 1 | 17,995.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 35,000.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 2,780.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 27,438.54 |
| ABONO RETENIDO | 1 | 5,000.00 |
| TOTAL | 92 | 1,648,852.59 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 26 | 535,313.09 |
| ACUERDOS | 16 | 300,082.13 |
| TOTAL | 42 | 835,395.22 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| PETRO AUTOS S. A | 33 |
| PANAMEÑA DE MOTORES, S.A. | 10 |
| SILABA MOTOR, S.A. | 9 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 6 |
| MOTORES JAPONESES S.A. | 5 |
| BAHIA MOTOR, S.A. | 4 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 4 |
| DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A. | 3 |
| GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A. | 3 |
| COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A | 2 |
| GRUPO SILABA | 2 |
| LUMOVIL, S.A. PANAMÁ | 2 |
| CONSULTENOS S.A. | 1 |
| DISTRIBUIDORA DAVID | 1 |
| EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE | 1 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| PANAMOTOR | 1 |
| SERVIAUTOS, S.A. | 1 |
| SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A. | 1 |
| SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| TRAFFIC MOTORS, S. A. | 1 |
| TOTAL | 92 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./) |
|--|-------------------|--------------------|
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA | 1 | 0.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 3,791.73 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 1,820.32 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 952.97 |
| TOTAL | 4 | 6,565.02 |

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

Período: Enero - Junio 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|----------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 6 | 17,797.84 |
| TOTAL | 6 | 17,797.84 |

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

Período: Enero - Junio 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Junio 2013

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 363 |
| Almacén por Departamentos | 230 |
| Celulares | 149 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 123 |
| Telefonía | 91 |
| TV por Cable | 54 |
| Inmobiliarias | 51 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 35 |
| Repuestos para autos | 32 |
| Almacén de Ropa y Calzados | 30 |
| Otros | 28 |
| Constructoras | 26 |
| Mueblerías | 24 |
| Agencia de autos | 23 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 23 |
| Talleres de Reparación de Autos | 23 |
| Joyería/Relojerías | 19 |
| Agencias de Viajes | 15 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 14 |
| Computadoras | 13 |
| Supermercados | 13 |
| Agencia de Motos | 13 |
| Venta de Autos Usados | 12 |
| Ópticas | 12 |
| Decoración | 11 |
| Universidades | 11 |
| Servicios Profesionales | 11 |
| Escuelas/Colegio | 10 |
| Clínicas | 8 |
| Bienes y Raíces | 8 |
| Internet | 7 |
| Materiales de Construcción | 7 |
| Alquiler de Autos | 6 |
| Alarmas | 5 |
| Estaciones de Gasolinas | 5 |
| Lavanderías o Lavamáticos | 5 |
| Farmacias | 5 |
| Videojuegos | 4 |
| Bancos | 3 |
| Transporte (Fletes o similares) | 3 |
| Útiles de Oficinas | 3 |
| Distribuidoras e Importadoras | 3 |
| Servicio de Intermediación | 3 |
| Venta de Colchones | 3 |
| Remodelación | 3 |
| Estudios de Fotografías | 2 |

| <i>Actividad</i> | <i>No. Quejas</i> |
|---|-------------------|
| Herrerías | 2 |
| Comunicaciones e Internet | 2 |
| Lineas Aéreas | 2 |
| Ventas por TV | 2 |
| Courrier | 2 |
| Funerarias | 2 |
| Servicios de Grúas | 2 |
| Cursos Varios | 2 |
| Almacén de Bicicleta | 1 |
| Armas | 1 |
| Casa de Empeño | 1 |
| Envío de Dinero | 1 |
| Financieras | 1 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 1 |
| Pinturas | 1 |
| Restaurantes/Fondas | 1 |
| Salon de Belleza | 1 |
| Industrial | 1 |
| Eventos Artísticos | 1 |
| Librerías | 1 |
| Servicios de Ambulancias | 1 |
| Agencia de Cobro | 1 |
| Dentista | 1 |
| Fábricas de Muebles | 1 |
| Estacionamientos | 1 |
| Zapaterías | 1 |
| Total | 1,576 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 883 | 56.0 | 443.72 | 391,807.03 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 159 | 10.1 | 320.59 | 50,973.40 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 94 | 6.0 | 590.09 | 55,468.51 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 88 | 5.6 | 534.86 | 47,067.72 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 87 | 5.5 | 831.21 | 72,315.14 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 64 | 4.1 | 63.31 | 4,051.70 |
| DAÑO Y PERJUICIO | 34 | 2.2 | 756.83 | 25,732.14 |
| COBRO INDEBIDO | 28 | 1.8 | 354.88 | 9,936.71 |
| CUSTODIA DE BIEN | 28 | 1.8 | 559.55 | 15,667.44 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 24 | 1.5 | 541.41 | 12,993.78 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 23 | 1.5 | 297.09 | 6,833.08 |
| VENTA ENGAÑOSA | 21 | 1.3 | 477.83 | 10,034.52 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 18 | 1.1 | 337.71 | 6,078.86 |
| VICIO OCULTO | 13 | 0.8 | 1,254.74 | 16,311.66 |
| RESCINDIR CONTRATO | 8 | 0.5 | 75.00 | 600.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 2 | 0.1 | 300.80 | 601.60 |
| TRASPASO (Papeles-Bienes) | 1 | 0.1 | 1,120.00 | 1,120.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA | 1 | 0.1 | 331.71 | 331.71 |
| TOTALES | 1,576 | 100.0 | 461.88 | 727,925.00 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 541 | 39.9 | 392.89 | 212,553.65 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 191 | 14.1 | 362.00 | 69,141.83 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 122 | 9.0 | 335.19 | 40,892.98 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 98 | 7.2 | 323.23 | 31,676.97 |
| ABANDONO | 85 | 6.3 | 413.41 | 35,140.14 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 52 | 3.8 | 592.32 | 30,800.76 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 42 | 3.1 | 478.02 | 20,076.93 |
| ACUERDO | 41 | 3.0 | 226.49 | 9,286.22 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 33 | 2.4 | 747.48 | 24,666.96 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 28 | 2.1 | 608.83 | 17,047.37 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 28 | 2.1 | 675.43 | 18,911.98 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 22 | 1.6 | 394.14 | 8,671.00 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 20 | 1.5 | 492.32 | 9,846.49 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 13 | 1.0 | 401.19 | 5,215.49 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 12 | 0.9 | 809.85 | 9,718.24 |
| RESOLUCIONES/VARIOS | 10 | 0.7 | 400.64 | 4,006.35 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 6 | 0.4 | 483.86 | 2,903.16 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 4 | 0.3 | 295.99 | 1,183.97 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 4 | 0.3 | 389.35 | 1,557.38 |
| RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA | 2 | 0.1 | 106.47 | 212.93 |
| ACUERDO/AUDIENCIA | 1 | 0.1 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 1,355 | 100.0 | 408.50 | 553,510.80 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 18 | 21,097.24 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 10 | 7,131.46 |
| VICIO OCULTO | 8 | 11,918.48 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 6 | 4,266.92 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 7,345.43 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 3,022.72 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 1 | 1,134.27 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 720.00 |
| TOTAL | 51 | 56,636.52 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 20 | 20,137.35 |
| ACUERDO | 5 | 2,620.00 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 2 | 1,742.95 |
| TOTAL | 27 | 24,500.30 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A. | 4 |
| ADCO HABITAD | 3 |
| CJ BROKERS | 3 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 3 |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A. | 2 |
| GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A. | 2 |
| MYSTIC TOWN, S.A. | 2 |
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A. | 1 |
| BARCELONA HOLDING CORP. | 1 |
| BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A. | 1 |
| BONAVISTA INVESTMENT, S. A. | 1 |
| CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A. | 1 |
| DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A. | 1 |
| DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A. | 1 |
| EMPRESAS PALMA S.A. | 1 |
| F.H. PASEO DEL GOLF, S.A. | 1 |
| FAMAGOSTA LOFT, S.A. | 1 |
| FREELANCE INVESTMENTS, S.A. | 1 |
| GOLDEN BOULEVARD, S. A. | 1 |
| GRUPO ED, S.A. | 1 |
| GRUPO SUVIVIENDA, S.A. | 1 |
| HATO PINTADO HILL, S.A. | 1 |
| INCON REALTY GROUP | 1 |
| INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A. | 1 |
| INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A. | 1 |
| JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA | 1 |
| MEGA LAND INVESTMENT INC | 1 |
| MEGA LIVING REALTY | 1 |
| MI VIVIENDA, S. A. | 1 |
| PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP. | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CONVIVE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRAMAR, S. A. | 1 |
| REY 4, S. A. | 1 |
| SUCASA | 1 |
| VIVIENDA DE PRIMERA | 1 |
| TOTAL | 51 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./) |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 275 | 142,910.59 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 10 | 5,731.95 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 6 | 1,870.36 |
| VENTA ENGAÑOSA | 4 | 697.37 |
| CUSTODIA DE BIEN | 3 | 1,493.49 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 1,617.68 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 514.95 |
| INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA | 1 | 331.71 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 2 | 253.60 |
| VICIO OCULTO | 2 | 839.96 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 56 | 19,493.04 |
| TOTAL | 363 | 175,754.70 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 226 | 98,776.07 |
| ACUERDOS | 54 | 24,122.97 |
| RESOLUCIÓN | 29 | 16,092.19 |
| TOTAL | 309 | 138,991.23 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| PANAFOTO | 81 |
| AUDIO FOTO | 48 |
| MULTIMAX | 28 |
| PREIMER | 21 |
| RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A. | 13 |
| HOMETEK | 11 |
| MULTITEK PACIFICO, S.A. | 8 |
| CASA GALA | 7 |
| Centro de Agencias, S.A. | 5 |
| E VISION, S.A. | 5 |
| ELEKTRA | 5 |
| CENTRO DE AGENCIAS, S.A. | 4 |
| ELECTRA | 4 |
| PANACINE | 4 |
| PHOTURA AUDIO - VIDEO | 4 |
| RODELAG, S.A. | 4 |
| SOUND N MUSIC | 4 |
| ELECTRÓNICA HONG KONG | 3 |
| GRUPO W, S.A. | 3 |
| Multi Hogar | 3 |
| PHOTURA INTERNACIONAL, S.A. | 3 |
| Central Electronics | 2 |
| ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP | 2 |
| ELECTRONICA DIMPEL | 2 |
| ELECTRONICA NEW CITY | 2 |
| FOTO SONIDO | 2 |
| GRUPO DRAGON, S.A. | 2 |
| HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER | 2 |
| JACKIE AUDIO VIDEO | 2 |
| MAX VISION | 2 |
| REFCO | 2 |
| UNICA | 2 |
| 113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP | 1 |
| Aidy Shop | 1 |
| ALMACEN UNICA | 1 |
| ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI | 1 |
| ANDY S ELECTRONIC | 1 |
| ASTRO AUDIO | 1 |
| AUDIO PLANET ELECTRONICA | 1 |
| AUTO DK,S.A | 1 |
| CASA CONFORT, S.A. | 1 |
| CCMITS, S.A. | 1 |
| CELULAR CITY | 1 |
| CENTRAL ELECTRONICS | 1 |
| CENTRO COREMUSA, S.A. | 1 |
| CORPORACIÓN NIMICA, S.A. | 1 |
| DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC. | 1 |
| DIASA | 1 |
| DIGITAL CITY | 1 |
| DIGITAL HOGAR | 1 |
| DOIT CENTER | 1 |
| EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A. | 1 |
| EL NUEVO ARTE CATOLICO | 1 |
| Electrodomesticos Outley Corp. | 1 |
| ELECTRONICA AMERICA | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---------------------------------------|-------------------|
| ELECTRONICA ANGEL | 1 |
| ELECTRONICA CHINA, S.A. | 1 |
| ELECTRONICA FRANK WILL | 1 |
| ELECTRONICA Surtimax | 1 |
| Electrónica Tecnimax | 1 |
| ELECTRONICA VILLALOBOS | 1 |
| ELECTRONICS, S.A. | 1 |
| ELEKTRA PANAMA, S.A. | 1 |
| ESTRELLA ELECTRONICA, S.A. | 1 |
| EVICION S.A | 1 |
| FotoSonido | 1 |
| GLOBAL CELL | 1 |
| GULKAVI, S.A. | 1 |
| HOMELECTRIX, S. A. | 1 |
| INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A. | 1 |
| INFOX DIGITAL CENTER | 1 |
| INVERSIONES BRUES | 1 |
| INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LEYS, S. A. | 1 |
| INVERSIONES MO & SONG, S.A. | 1 |
| INVERSIONES OCEANS GSM, S. A. | 1 |
| Jackie Audio Video | 1 |
| LUMICENTRO | 1 |
| MARTIN E HIJOS, S.A. | 1 |
| MD ELECTRONIC, S.A. | 1 |
| MEGA ELECTRONIC CORP. | 1 |
| MEGA VARIEDADES | 1 |
| MICROMAC, S.A. | 1 |
| MUCHO MAS TV, S.A. | 1 |
| Novedades Emovil | 1 |
| PACOSA | 1 |
| PANAMA SELLERS, S.A. | 1 |
| PHOTOVISION | 1 |
| PHOTURA, AUDIO - VIDEO | 1 |
| POWER PHONE | 1 |
| SAMBORNS PANAMA, S.A. | 1 |
| SAMSUNG | 1 |
| SANKEY | 1 |
| SERVICENTRO AUDIOVISIÒN,S.A | 1 |
| SMART CENTER | 1 |
| SONAM`S ALBROOK | 1 |
| SONICEL | 1 |
| SONYTEC | 1 |
| SUPER CENTRO EL FUERTE | 1 |
| SYSTEM STORE | 1 |
| TECH & HOUSE | 1 |
| Tecno Yasel | 1 |
| TECNOTEK | 1 |
| YAYO ELECTRONICS, S.A. | 1 |
| YOBEL TECHNOLOGIES INC | 1 |
| TOTAL | 363 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 113 | 22,279.11 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 15 | 3,007.10 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 8 | 2,068.47 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 6 | 1,086.90 |
| CUSTODIA DE BIEN | 3 | 1,027.94 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 2 | 51.99 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 32.99 |
| RESCINDIR CONTRATO | 1 | 0.00 |
| TOTAL | 149 | 29,554.50 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 95 | 15,270.51 |
| ACUERDO | 27 | 4,659.57 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 1 | 670.00 |
| TOTAL | 123 | 20,600.08 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| MOVICELL | 10 |
| STAR MOBILE | 8 |
| MOVIL PHONE, S. A. | 7 |
| CABLE & WIRELESS PANAMÁ | 4 |
| DIGICELL | 4 |
| DRAGON CELL | 4 |
| CLARO PANAMA, S.A. | 4 |
| AUTENTICA ELECTRONIC | 3 |
| CELL PLUS | 3 |
| MANICELL | 3 |
| MULTI SHOP | 3 |
| MUNDO CELULAR | 3 |
| TECNI CELL | 3 |
| TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A. | 3 |
| SMART CELULAR EVOLUCION | 2 |
| CELL CORPORATION | 2 |
| CELL NUMBER ONE Y JOYERIA | 2 |
| CELL SHOP | 2 |
| CELULAR COPY CENTER | 2 |
| CELULARES INTERNACIONALES, S.A. | 2 |
| CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A. | 2 |
| ELECTRONICA UNIVERSO | 2 |
| FAST LINK ACCESORIOS | 2 |
| GLOBAL MOBILES | 2 |
| SONICEL | 2 |
| CELULAR MOVIL Y MAS | 2 |
| ALMACEN ESPERANZA | 1 |
| ALMACEN MAX STORE | 1 |
| ANDY S ELECTRONIC | 1 |
| BBERRYS & ACCESORIES | 1 |
| BEAUTY CELL MODER | 1 |
| CASA DE CELULARES LA PARADA | 1 |
| CELL MARKET LAS TABLAS | 1 |
| CELL & ELECTRONIC | 1 |
| CELL PHONE PANAMA INC | 1 |
| CELL PLANET | 1 |
| CELULAR ANGELINA, S.A. | 1 |
| CELULAR TU Y YO | 1 |
| CELULAR WORLD | 1 |
| CELULARES & AACESORIOS YEN FUI | 1 |
| CELULARES ANGELINA, S.A. | 1 |
| CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE | 1 |
| CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMIA | 1 |
| CENTRAL CELL, S.A. | 1 |
| CENTRO DEL CELULAR | 1 |
| CITEK | 1 |
| CITY CELL | 1 |
| D'TALLES | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| DR. CEL | 1 |
| ELY SHOP No. 3 | 1 |
| EPAGO INTERNATIONAL INC | 1 |
| FASHION IN | 1 |
| GALAXY MOBILE | 1 |
| GANGA 6 | 1 |
| GLOBAL MOBILE XPRESS | 1 |
| GLOBAL MOBILES ITC PANAMA | 1 |
| GLOBAL MOBILES MAGIC CELL | 1 |
| GLOBAL VENTAS, S. A. | 1 |
| GSM & COMPUTER | 1 |
| HONG KONG COMPUTER | 1 |
| INVERSIONES OCEANS GSM, S.A. | 1 |
| ITEKK CELULAR | 1 |
| JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1 | 1 |
| METRO MOVIL, S.A. | 1 |
| MINI ELECTRONICA EL TERMINAL | 1 |
| MOBILE HOME 2 | 1 |
| MOVIL SOL | 1 |
| MOVILCOM | 1 |
| MULTI 6 INC, S.A. | 1 |
| MULTI CELULAR # 1 | 1 |
| MULTI STORE | 1 |
| MULTI MOVIL 88 | 1 |
| MUNDO ELECTRONICO LBT | 1 |
| MUNDO FASHION | 1 |
| ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A. | 1 |
| PHONE SHOP | 1 |
| PLAZA LONG LONG | 1 |
| SMART CELL SHOP | 1 |
| SMART CENTER | 1 |
| STAR MOBILE | 1 |
| SUPER MOVIL | 1 |
| THE KOQUIS CELULAR | 1 |
| TODO MÓVIL | 1 |
| UNIMOBIL | 1 |
| VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS | 1 |
| WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER | 1 |
| XPRESS CELL COMPUTER | 1 |
| YAYO ELECTRONICS, S.A. | 1 |
| YIYTEC COMPUTER, S.A. | 1 |
| TOTAL | 149 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 14 | 7,592.09 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 2,550.00 |
| VICIO OCULTO | 1 | 1,875.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 3 | 781.28 |
| CUSTODIA DE BIEN | 2 | 822.82 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | 700.00 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 1 | 1,797.00 |
| TOTAL | 24 | 16,118.19 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 11 | 5,765.99 |
| ACUERDO | 6 | 3,067.54 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 1 | 1,875.00 |
| TOTAL | 18 | 10,708.53 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|------------------------------------|-------------------|
| AMERICAN EAGLE FURNITURE | 2 |
| CORPORACION ANCON, S.A. | 2 |
| MUEBLERÍA JAMAR | 2 |
| CENTRO COREMU, S.A. | 1 |
| COMERCILES LEILA | 1 |
| el libertador | 1 |
| ELECTRA | 1 |
| HEMOCENTER | 1 |
| INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A. | 1 |
| LA IMPORTADORA SELECTA, S.A. | 1 |
| MISTER MUEBLES | 1 |
| MUEBLERIA CATALINO | 1 |
| Mueblería Inversiones San José | 1 |
| Mueblería JP Internacional | 1 |
| MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A. | 1 |
| Muebles & Maderas | 1 |
| Muebles Bhana | 1 |
| PANAMUEBLES, S.A. | 1 |
| Plaza Don José | 1 |
| QUATTRO MODERN LIVING | 1 |
| RODELAG, S.A. | 1 |
| TOTAL | 24 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 6 | 9,879.63 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 3,000.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 180.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 3 | 5,405.00 |
| TOTAL | 12 | 18,464.63 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO | 5 | 4,676.23 |
| DESISTIMIENTO | 4 | 4,263.43 |
| TOTAL | 9 | 8,939.66 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

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

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 10 | 6,604.19 |
| ACUERDO | 7 | 3,008.38 |
| RESOLUCIONES | 5 | 3,951.53 |
| TOTAL | 22 | 13,564.10 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 61 | 37.7 | 26,442.2 | 1,612,975.06 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 26 | 16.0 | 67,492.3 | 1,754,800.55 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 17 | 10.5 | 38,947.6 | 662,108.50 |
| VICIOS OCULTOS | 15 | 9.3 | 52,968.0 | 794,520.09 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 13 | 8.0 | 5,589.2 | 72,660.04 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 10 | 6.2 | 32,303.6 | 323,036.08 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 8 | 4.9 | 15,625.2 | 125,001.54 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 8 | 4.9 | 5,220.9 | 41,766.94 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 1.2 | 17,549.1 | 35,098.23 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 0.6 | 132,500.0 | 132,500.00 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C | 1 | 0.6 | 0.0 | 0.00 |
| TOTALES | 162 | 100.0 | 34,286.8 | 5,554,467.03 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 67 | 25.8 | 29,712.39 | 1,990,730.27 |
| DESISTIMIENTO | 48 | 18.5 | 28,214.83 | 1,354,311.66 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 38 | 14.6 | 23,903.76 | 908,342.74 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 21 | 8.1 | 38,608.11 | 810,770.39 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 21 | 8.1 | 26,488.67 | 556,262.17 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 18 | 6.9 | 41,901.06 | 754,219.03 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 16 | 6.2 | 46,113.29 | 737,812.69 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 12 | 4.6 | 33,310.99 | 399,731.92 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 1.5 | 57,807.13 | 231,228.50 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 1.2 | 50,200.00 | 150,600.00 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 3 | 1.2 | 39,473.33 | 118,420.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 2 | 0.8 | 1,859.13 | 3,718.25 |
| DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 0.8 | 15,190.00 | 30,380.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 0.4 | 4,267.82 | 4,267.82 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.4 | 7,000.00 | 7,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN | 1 | 0.4 | 11,690.00 | 11,690.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 1 | 0.4 | 4,000.00 | 4,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.4 | 14,000.00 | 14,000.00 |
| TOTALES | 260 | 100.0 | 31,105.71 | 8,087,485.44 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 10 | 774,178.44 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 9 | 565,285.44 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 4 | 287,368.31 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 3 | 16,930.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 49,612.15 |
| VICIOS OCULTOS | 2 | 123,032.50 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN | 2 | 177,133.51 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 17,000.00 |
| TOTALES | 33 | 2,010,540.35 |

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

Período: Enero - Junio 2013

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|-------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIAS | 13 | 1,008,393.26 |
| AGENCIA DE AUTOS | 8 | 277,438.01 |
| CONSTRUCTORAS | 4 | 676,768.50 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 3 | 28,792.58 |
| HOTELES O PLANES VACACIONALES | 2 | 13,900.00 |
| AGENCIA DE VIAJES | 1 | 3,350.00 |
| MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO | 1 | 1,898.00 |
| BIENES Y RAICES | 1 | 0.00 |
| TOTAL | 33 | 2,010,540.35 |

FUENTE: ACODECO

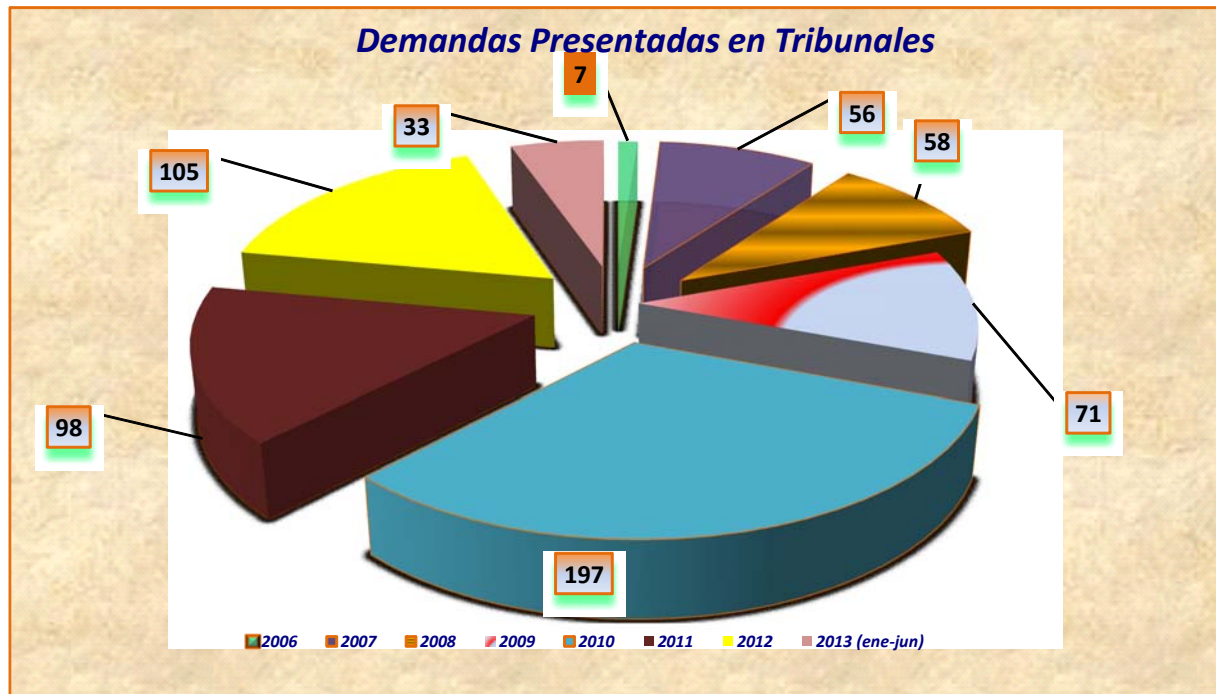
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|----------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006 | 7 | 1.1 | ... |
| 2007 | 56 | 9.0 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 9.3 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 11.4 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 31.5 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 15.7 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 16.8 | 4,552,121.01 |
| 2013 (ene-jun) | 33 | 5.3 | 2,010,540.35 |
| TOTAL | 625 | 100.0 | 27,907,841.62 |

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 - Junio 2013

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 2,913 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ® | 1,629 | 279,411.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 254 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 218 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 67 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 304 | 94,405.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 55 | 12,805.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 1 | - |

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

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

PERIODO: Enero - Junio 2013

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| LEY 6ta JUBILADOS | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 83 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ® | 35 | 7,800.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 25 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 5 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 2 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 3 | 650.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 0 | 0.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 4 | - |
| LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 191 | - |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ® | 39 | 45,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 135 | - |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 23 | - |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 13 | - |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 2 | 2,000.00 |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 3 | 2,000.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 25 | - |

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 22/07/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de julio 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Junio 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE SANCIONES | % SANCIONES | VALOR(B/.) | % VALOR |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| LPG DE PANAMÁ,S.A. | 30 | 1.8 | 5,800.00 | 2.1 |
| SUPERMERCADO 99 ® | 27 | 1.7 | 7,250.00 | 2.6 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO ® | 19 | 1.2 | 3,725.00 | 1.3 |
| TROPIGAS DE PANAMA S.A. | 15 | 0.9 | 3,000.00 | 1.1 |
| SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA | 13 | 0.8 | 2,900.00 | 1.0 |
| INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A. | 13 | 0.8 | 2,600.00 | 0.9 |
| INDUSTRIAS KEIKO,S.A. | 10 | 0.6 | 1,900.00 | 0.7 |
| SUPERMERCADO REY | 9 | 0.6 | 2,470.00 | 0.9 |
| SUPERMERCADO XTRA | 7 | 0.4 | 2,400.00 | 0.9 |
| ALMACEN TODO A DÓLAR | 7 | 0.4 | 1,375.00 | 0.5 |
| OTROS | 1,479 | 90.8 | 245,991.00 | 88.0 |
| TOTAL | 1,629 | 100.0 | 279,411.00 | 100.0 |

(R): Datos revisados.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Junio 2013

| MOTIVOS | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|--|--------------|-------------------|--------------------|
| POR QUEJAS | | | |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 0 | 0.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 22 | 5.3 | 82,332.11 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 1 | 0.2 | 13.50 |
| POR DENUNCIA | | | |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 25 | 6.0 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 16 | 3.8 | 0.00 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 1 | 0.2 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 45 | 10.8 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 0 | 0.0 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 4 | 1.0 | 0.00 |
| POR OFICIO | | | |
| APLICAN RESTRICCIONES | 1 | 0.2 | 0.00 |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 17 | 4.1 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 25 | 6.0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 0 | 0.0 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 1 | 0.2 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 3 | 0.7 | 0.00 |
| TIEMPO DE LOCUCIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | 2 | 0.5 | 0.00 |
| NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 52 | 12.5 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 8 | 1.9 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL | 2 | 0.5 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | 18 | 4.3 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 19 | 4.6 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL SIN FALTA | 154 | 37.0 | 0.00 |
| TOTALES | 416 | 100.0 | 82,345.61 |
| VERIFICACIÓN | 66 | 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 2013

| RESULTADOS | CASOS | % de CASOS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| DENUNCIA/OFICO | | | |
| RECTIFICÓ | 7 | 10.1 | 0.00 |
| HONRÓ | 0 | 0.0 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ | 57 | 82.6 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ | 5 | 7.2 | 0.00 |
| PROCEDE-HONRÓ | 0 | 0.0 | 0.00 |
| PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 |
| QUEJAS | | | |
| HONRÓ | 0 | 0.0 | 0.00 |
| DESISTIÓ | 0 | 0.0 | 0.00 |
| TOTALES | 69 | 100.0 | 0.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-07-2013

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

| MEDIOS | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| TELEVISIÓN | 19 |
| PRENSA | 90 |
| RADIO | 1 |
| INTERNET | 13 |
| VALLAS | 1 |
| TELEVISIÓN/RADIO | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA | 4 |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO | 1 |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET | - |
| TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET | - |
| PRENSA/RADIO | - |
| PRENSA/VALLAS | - |
| PRENSA/INTERNET | - |
| RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/VALLAS | - |
| PRENSA/RADIO/INTERNET | - |
| PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO | 316 |
| MEDIOS IMPRESOS | 37 |
| TOTALES | 482 |

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Junio 2013

| Agentes Económicos | No. De Casos |
|---------------------------|---------------------|
| DIGICEL PANAMA | 9 |
| SUPERMERCADO XTRA | 9 |
| CLARO PANAMA, S.A. | 8 |
| TEMPO DESIGN | 5 |
| AUDIO FOTO | 4 |
| Estampa | 4 |
| PASSARELA | 4 |
| SPORTLINE | 4 |
| SUPERMERCADO 99 | 4 |
| U.S. POLO | 4 |
| Total | 55 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2013

| 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 (ene-jun) | 5,377 | 3,165 | 8,542 |
| TOTAL | 78,680 | 48,922 | 127,602 |

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

Años: 2006 - 2013

| 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 (ene-jun) | 1,176 | 634 | 1,810 |
| TOTAL | 36,927 | 20,713 | 57,640 |

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Junio 2013

| Anomalías | unidad de medida | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total con Anomalías |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| | | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | |
| Falta precio a la vista (SPV) | productos | 5,968 | 4,476 | 6,554 | 4,291 | 6,778 | 15041 | | | | | | | 43,108 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 1,319 | 588 | 3099 | 350 | 1,011 | 3585 | | | | | | | 9,952 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 136 | 49 | 0 | 0 | 335 | 835 | | | | | | | 1,355 |
| Productos deteriorados | productos | 308 | 23 | 7 | 1 | 83 | 146 | | | | | | | 568 |
| Productos doble fecha de expiración (sfv) | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Producto doble precio (spv) | productos | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | | | | | | | 13 |
| Fecha no clara (sfv) | productos | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 | 33 | | | | | | | 41 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | 10 | 3 | 11 | 12 | 7 | 4 | | | | | | | 47 |
| Venta atada | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | 1 |
| Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs | productos | 25 | 14 | 18 | 22 | 10 | 45 | | | | | | | 134 |
| No recibir billetes de B/ 50.00 y B/.100.00 | establecimiento | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | | | | | | | 5 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 |
| Falta a la ley 6ta sin letreros | establecimiento | 1 | 8 | 5 | 4 | 6 | 6 | | | | | | | 30 |
| Falta a la ley 6ta no aplica descuento | establecimiento | 4 | 6 | 11 | 11 | 8 | 8 | | | | | | | 48 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 1 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Verificación de alerta internacional | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial) | estacionamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Ley 81 tarjetas de crédito | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | 3 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 7,774 | 5,174 | 9,707 | 4,699 | 8,247 | 19,706 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55,307 |

| | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total Establec. |
|-------------------------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------------|
| Establecimientos Verificados | establecimientos | 159 | 127 | 137 | 146 | 234 | 275 | | | | | | | 1,078 |

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

| | unidad de medida | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Actas | TOTAL |
|------------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | | 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 | |
| Actas Levantadas de Ley 45 | actas | 92 | 82 | 43 | 104 | 65 | 82 | 62 | 103 | 83 | 194 | 177 | 200 | 522 | 765 |
| Actas Levantadas de Ley 6ta | actas | 5 | 22 | 15 | 31 | 16 | 20 | 15 | 31 | 14 | 35 | 14 | 37 | 79 | 176 |

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

AÑOS: 2006-2013 (junio)

| Anomalías | unidad de medida | AÑOS: | | | | | | | | Total de con Anomalías |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| | | '2006 | '2007 | '2008 | '2009 | '2010 | '2011 | '2012 | '2013 | |
| | | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | con anomalía | |
| Falta de precio a la vista (SPV) | productos | 115,042 | 225,100 | 116,449 | 217,226 | 147,755 | 139,345 | 96,629 | 43,108 | 1,100,654 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 47,600 | 98,862 | 43,346 | 39,038 | 31,823 | 35,447 | 26,286 | 9,952 | 332,354 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 27,082 | 30,648 | 9,681 | 6,661 | 7,208 | 7,027 | 5,837 | 1,355 | 95,499 |
| Productos deteriorados | productos | 803 | 1,467 | 2,112 | 2,954 | 3,120 | 1,983 | 1,116 | 568 | 14,123 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 1,159 | 456 | 24 | 1 | 36 | - | 120 | - | 1,796 |
| Producto doble precio | productos | - | - | 41 | 10 | 338 | 17 | 19 | 13 | 438 |
| Fecha no clara | productos | 546 | 2,628 | 411 | 407 | 647 | 249 | 153 | 41 | 5,082 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | - | - | - | 235 | 73 | 117 | 57 | 47 | 529 |
| Venta atada | productos | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | - | - | - | 171 | - | - | 1 | 1 | 173 |
| Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs | productos | - | - | - | 434 | 1,479 | 350 | 508 | 134 | 2,905 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | - | - | - | 42 | 27 | 21 | 11 | 5 | 106 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | - | - | - | 7 | 1 | - | 1 | 1 | 10 |
| Ley 6ta (incluye todas faltas) | establecimiento | 154 | 179 | 377 | 331 | - | - | - | - | 1,041 |
| Falta a la ley 6ta sin letrero | establecimiento | - | - | - | - | 142 | 116 | 95 | 30 | 383 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | - | - | - | - | 109 | 134 | 129 | 48 | 420 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | - | - | - | - | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | - | - | - | - | 5 | 4 | 9 | - | 18 |
| Verificación de alerta internacional | productos | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Artículo No:56 estacionamientos | estacionamiento | - | - | - | 5 | 7 | 6 | 4 | - | 22 |
| Ley 81 tarjetas de créditos | establecimiento | - | - | - | - | 29 | - | 3 | - | 32 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | - | - | - | - | - | 5 | 1 | - | 6 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | - | - | - | - | - | 11 | 3 | 3 | 17 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | - | - | - | - | 79 | 44 | 6 | - | 129 |

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
A partir del año 2013, los datos son a Nivel Nacional.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Junio 2013 | | Período: 2006 - 2013 | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO 99 | 638 | 63.2 | 16,298 | 33.7 |
| SUPERMERCADO XTRA | 259 | 25.6 | 9,174 | 19.0 |
| SUPERMERCADO REY | 113 | 11.2 | 5,694 | 11.8 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 0 | 0.0 | 10,382 | 21.5 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 1,950 | 4.0 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 0 | 0.0 | 211 | 0.4 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 585 | 1.2 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 0 | 0.0 | 1,320 | 2.7 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 730 | 1.5 |
| DELI (K) MARKET | 0 | 0.0 | 836 | 1.7 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 1,031 | 2.1 |
| PRICE SMART | 0 | 0.0 | 88 | 0.2 |
| TOTAL | 1,010 | 100.0 | 48,299 | 100.0 |

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Junio 2013 | | Período: 2006 - 2013 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 2,672 | 29.9 | 14,899 | 0.3 |
| SUPERMERCADO REY | 2,191 | 24.5 | 24,205 | 53.8 |
| SUPERMERCADO 99 | 3,024 | 33.9 | 99,397 | 13.1 |
| SUPERMERCADO XTRA | 1,038 | 11.6 | 23,584 | 12.8 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 0 | 0.0 | 16,461 | 8.9 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 1,450 | 0.8 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 0 | 0.0 | 437 | 0.2 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 475 | 0.3 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 2,578 | 8.1 |
| DELI (K) MARKET | 0 | 0.0 | 532 | 0.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 531 | 1.4 |
| PRICE MART | 0 | 0.0 | 348 | 0.2 |
| TOTAL | 8,925 | 100.0 | 184,897 | 100.0 |

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 2013 | | Período: 2006 - 2013 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 1,254 | 4.4 |
| SUPERMERCADO 99 | 0 | 0.0 | 9,528 | 33.1 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 0 | 0.0 | 2,435 | 8.4 |
| SUPERMERCADO REY | 0 | 0.0 | 4,689 | 16.3 |
| SUPERMERCADO XTRA | 0 | 0.0 | 5,696 | 19.8 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 0 | 0.0 | 1,011 | 3.5 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 921 | 3.2 |
| PRICE MART | 0 | 0.0 | 2,278 | 7.9 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 433 | 1.5 |
| DELI (K) MARKET | 0 | 0.0 | 192 | 0.7 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 0 | 0.0 | 243 | 0.8 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 145 | 0.5 |
| TOTAL | 0 | 0.0 | 28,825 | 100.0 |

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Junio 2013

| Actividades | unidad de medida | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | | Julio | | Agosto | | Septiembre | | Octubre | | Noviembre | | Diciembre | | Total de Productos | | TOTAL | | | |
|---|---------------------|---------------|------------|-----------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|-----------|----------|---------------|--------------|---------------|
| | | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de calidad de arroz | producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | 15 | 4 | 3 | | 19 | 11 | 66 | 27 | 84 | 28 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 189 | 70 | 259 | | |
| - A favor del consumidor | balanza | | 4 | | | | 3 | | 22 | | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | 39 | 39 | | |
| - En contra del consumidor | balanza | | | | | | 7 | | 5 | | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | 27 | 27 | | |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | | 2 | | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 8 | | |
| Análisis Físicoquímicos (1) | marcas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Verificación contenido neto canasta básica | producto | 24,142 | 470 | 19 | 1,765 | 3,496 | 341 | 2,777 | 664 | 1,700 | 182 | 724 | 596 | | | | | | | | | | | | | | 32,858 | 4,018 | 36,876 | | |
| Verificación contenido neto de pan | producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2) | establecimiento | 2 | | 1 | | | | 2 | 1 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 7 | 3 | 10 | | |
| Verificación contenido neto de huevos | producto (huevo) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Verificación contenido neto de gas | producto (cilindro) | | | | | | | 283 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 283 | 9 | 292 | | |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71 | producto (cilindro) | | | | | 26 | | 45 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 71 | 3 | 74 | | |
| Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas | productos (bolsa) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Materiales de Construcción (arena y piedras) | establecimiento | | 1 | 1 | 44 | 2 | 20 | | 6 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | 72 | 75 | | |
| Bloques | establecimiento | | | | | 9 | 18 | 10 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 19 | 30 | 49 | | |
| Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, fabricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.) | estaciones | 1 | | 1 | | 12 | | 9 | | 5 | 0 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 30 | 0 | 30 | | |
| Verificación de surtidores de combustible | surtidor | 21 | | 4 | | 117 | | 52 | | 47 | 0 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | 251 | 0 | 251 | | |
| - A favor del consumidor | surtidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| - En contra del consumidor | surtidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 5 | | 1 | | 17 | | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 33 | 0 | 33 | | |
| Verificación de agroquímicos | establecimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Verificación de escáner | establecimiento | 4 | 10 | 6 | 4 | 5 | 3 | 4 | 11 | 2 | 3 | 8 | 5 | | | | | | | | | | | | | | 29 | 36 | 65 | | |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 10 | | 1 | | 3 | | 11 | | 6 | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | 36 | 36 | | |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 24 | | 4 | | 6 | | 34 | | 6 | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | 79 | 79 | | |
| Verificación de grasas | freidora o paila | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 1 | | |
| Información comercial | marca | | 4 | | 5 | 27 | 5 | 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 30 | 14 | 44 | | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 34,191 | 489 | 36 | 1,818 | 3,730 | 398 | 3,260 | 733 | 1,841 | 215 | 746 | 602 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33,804 | 4,235 | 38,039 |

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

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

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

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total Establecimientos |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------------------------|
| Establecimientos verificados con y sin anomalías | 96 | 77 | 138 | 177 | 153 | 80 | | | | | | | 723 |

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

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Junio 2013
METROLOGÍA
REGIONALES

| Actividades | Unidad de Medida | BOCAS DEL TORO | | COCLÉ | | COLÓN | | CHIRIQUÍ | | HERRERA | | LOS SANTOS | | VERAGUAS | | Total de Productos | | TOTAL REGIONAL | |
|---|---------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|------------|----------------|--------------|
| | | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | | |
| Análisis de calidad de arroz | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | 1 | 1 | 14 | 3 | 8 | 6 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 26 | 11 | 37 | |
| - A favor del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - En contra del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 7 |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 |
| Análisis Físicoquímicos (1) | marcas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación contenido neto canasta básica | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,501 | 332 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 4 | 5,523 | 336 | 5,859 | |
| Verificación contenido neto de pan | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2) | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| Verificación contenido neto de huevos | producto (huevo) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación contenido neto de gas | producto (cilindro) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71 | producto (cilindro) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas | productos (bolsa) | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 25 | 25 | 25 |
| Bloques | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 | 0 | 0 | 4 | 15 | 9 | 24 | 33 | 33 |
| Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc) | estaciones | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 | 7 | 16 | 16 |
| Verificación de surtidores de combustible | surtidor | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 32 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0 | 64 | 1 | 65 | 65 |
| - A favor del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| - En contra del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 24 | 0 | 24 | 24 |
| Verificación de agroquímicos | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Verificación de escáner | establecimiento | 0 | 5 | 1 | 5 | 9 | 4 | 5 | 20 | 1 | 8 | 0 | 1 | 1 | 4 | 17 | 47 | 64 | 64 |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 11 | | 14 | | 7 | | 46 | | 2 | | 0 | | 6 | | 86 | | 86 | 86 |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 13 | | 7 | | 8 | | 29 | | 0 | | 1 | | 6 | | 64 | | 64 | 64 |
| Verificación de grasas | freidora o palla | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 2 | 6 | 27 | 9 | 5,518 | 342 | 26 | 21 | 58 | 46 | 0 | 1 | 41 | 34 | 5673 | 455 | 6,128 | 6,128 |

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL
NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

| ACTIVIDADES | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | TOTAL NACIONAL |
|---|----------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Jornadas Educativas | 19 | 30 | 7 | 29 | 1 | 25 | 23 | 101 | 42 | 17 | 75 | 369 |
| <i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i> | 802 | 1,834 | 1,834 | 5,720 | 0 | 3,368 | 25 | 218 | 237 | 289 | 649 | 14,976 |
| Capacitaciones | 21 | 53 | 32 | 52 | 10 | 63 | 49 | 27 | 30 | 26 | 26 | 389 |
| Personas Capacitadas* | 537 | 1,652 | 786 | 916 | 384 | 2,277 | 811 | 1,208 | 958 | 1,035 | 712 | 11,276 |
| Programas | 23 | 88 | 155 | 62 | 35 | 17 | 40 | 0 | 21 | 24 | 73 | 545 |
| <i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i> | 23 | 88 | 155 | 62 | 35 | 17 | 40 | 7 | 21 | 24 | 73 | 545 |
| Consultas Educativas * | 194 | 246 | 42 | 179 | 2 | 155 | 65 | 46 | 368 | 160 | 272 | 1,729 |
| <i>Personal</i> | 180 | 208 | 41 | 179 | 2 | 114 | 60 | 46 | 263 | 151 | 225 | 1,469 |
| <i>Telefonía</i> | 14 | 38 | 1 | 0 | 0 | 41 | 5 | 0 | 105 | 9 | 45 | 258 |
| <i>Escrita</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Temas | 194 | 246 | 42 | 3,372 | 0 | 176 | 65 | 1,071 | 368 | 155 | 272 | 5,961 |
| <i>Ley 6ta</i> | 43 | 53 | 33 | 757 | 0 | 36 | 13 | 269 | 25 | 60 | 13 | 1,302 |
| <i>Ley 45</i> | 107 | 139 | 9 | 2,234 | 0 | 122 | 49 | 774 | 336 | 54 | 147 | 3,971 |
| <i>Ley 81</i> | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 28 | 0 | 1 | 1 | 37 |
| <i>Otros</i> | 44 | 53 | 0 | 380 | 0 | 13 | 3 | 0 | 7 | 40 | 111 | 651 |
| Distribución de Material Educativo | 8,826 | 14,348 | 4,946 | 26,729 | 1,709 | 10,653 | 6,314 | 37 | 34,608 | 9,475 | 40,961 | 158,606 |
| Participación en Medios de Comunicación | 55 | 47 | 66 | 143 | 3 | 51 | 78 | 152 | 41 | 35 | 6 | 677 |
| <i>Televisivo</i> | 6 | 10 | 3 | 33 | 2 | 5 | 5 | 66 | 6 | 5 | 5 | 146 |
| <i>Radiales</i> | 49 | 27 | 62 | 92 | 1 | 41 | 70 | 86 | 32 | 26 | 1 | 487 |
| <i>Prensa Escrita</i> | 0 | 9 | 1 | 18 | 0 | 5 | 3 | 0 | 3 | 4 | 0 | 43 |
| <i>Otros</i> | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Módulos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,051 | 0 | 0 | 0 | 2,051 |
| Albrook | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 604 | 0 | 0 | 0 | 604 |
| <i>Denuncias</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| <i>Quejas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 0 | 0 | 0 | 120 |
| <i>Consultas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 474 | 0 | 0 | 0 | 474 |
| Los Pueblos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 268 | 0 | 0 | 0 | 268 |
| <i>Denuncias</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Quejas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 79 | 0 | 0 | 0 | 79 |
| <i>Consultas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 189 | 0 | 0 | 0 | 189 |
| La Peatonal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 307 | 0 | 0 | 0 | 307 |
| <i>Denuncias</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| <i>Quejas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 116 | 0 | 0 | 0 | 116 |
| <i>Consultas</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 179 | 0 | 0 | 0 | 179 |
| Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas) | 1,556 | 3,820 | 2,817 | 6,877 | 421 | 5,817 | 941 | 1,479 | 1,584 | 1,508 | 1,706 | 28,526 |

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2013

LOS PUEBLOS

| ACTIVIDAD | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|
| Quejas | 9 | 19 | 10 | 0 | 21 | 20 | | | | | | | 79 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| Consultas | 38 | 68 | 37 | 0 | 22 | 24 | | | | | | | 189 |
| Total | 47 | 87 | 47 | 0 | 43 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 268 |

LA PEATONAL

| ACTIVIDAD | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|
| Quejas | 37 | 16 | 16 | 0 | 18 | 29 | | | | | | | 116 |
| Denuncias | 0 | 9 | 0 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | 12 |
| Consultas | 45 | 37 | 23 | 0 | 44 | 30 | | | | | | | 179 |
| Total | 82 | 62 | 39 | 2 | 63 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 307 |

ALBROOK MALL

| ACTIVIDAD | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------|------------|------------|----------|----------|------------|------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|
| Quejas | 17 | 38 | 0 | 0 | 27 | 38 | | | | | | | 120 |
| Denuncias | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | | | | | | | 8 |
| Consultas | 159 | 91 | 0 | 0 | 121 | 103 | | | | | | | 474 |
| Total | 179 | 130 | 0 | 2 | 150 | 141 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 602 |

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

FUENTE: ACODECO