



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Junio)



Julio, 2014

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

Período: Enero - Junio 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	343	904	1,247
ASISTENCIAS	3,978	12,506	16,484
QUEJAS (Ley 45)	406	1,260	1,666
TOTALES	4,727	14,670	19,397

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Junio 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	343	904	1,247
ASISTENCIAS	3,978	12,506	16,484
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	406	1,552	1,958
TOTALES	4,727	14,962	19,689

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Junio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	11	11	8	39	1	12	5	64	16	39	15	221
TELEFÓNICA (3)	2	27	7	49	1	17	16	296	8	24	9	456
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	160	0	0	0	160
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
WEB	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	90	1	8	1	113
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Total	13	38	15	88	2	29	37	904	25	71	25	1,247

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Junio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	94	216	111	453	4	181	54	5,196	650	514	113	7,586
TELEFÓNICA (3)	4	33	31	17	0	79	47	4,949	150	58	47	5,415
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	695	0	0	0	695
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,666	0	0	0	1,666
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	304	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	313
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	648	249	142	470	4	260	108	12,506	801	591	705	16,484

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Nacional
Período: Enero - Junio 2014
Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	113	59.8
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	13.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	4.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	12	6.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	4.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	4	2.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.1
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	2.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
DESCUENTOS POR SERVICIOS PÚBLICOS	2	1.1
TOTALES	189	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	115	16.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	105	14.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	53	7.4
ESCÁNER	44	6.2
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	51	7.1
BALANZAS	45	6.3
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	48	6.7
FALTA DE INFORMACIÓN	26	3.6
NO CUMPLEN	34	4.8
VENTA ATADA	16	2.2
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	14	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	20	2.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	16	2.2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	19	2.7
COMBUSTIBLE	12	1.7
PESO NETO	10	1.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	8	1.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	17	2.4
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	7	1.0
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	10	1.4
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.6
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	6	0.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	0.6
PROMOCIONES	2	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.6
MONOPOLIO	3	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	2	0.3
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.4
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.3
DISCRIMINACIÓN	1	0.1
TOTALES	715	100.0

FUENTE: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,693	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,577.59
Ene-Dic12	4,494	42,335,957.44
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Jun-14	1,666	13,303,352.53

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Jun-14	1,502	6,128,341.70

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

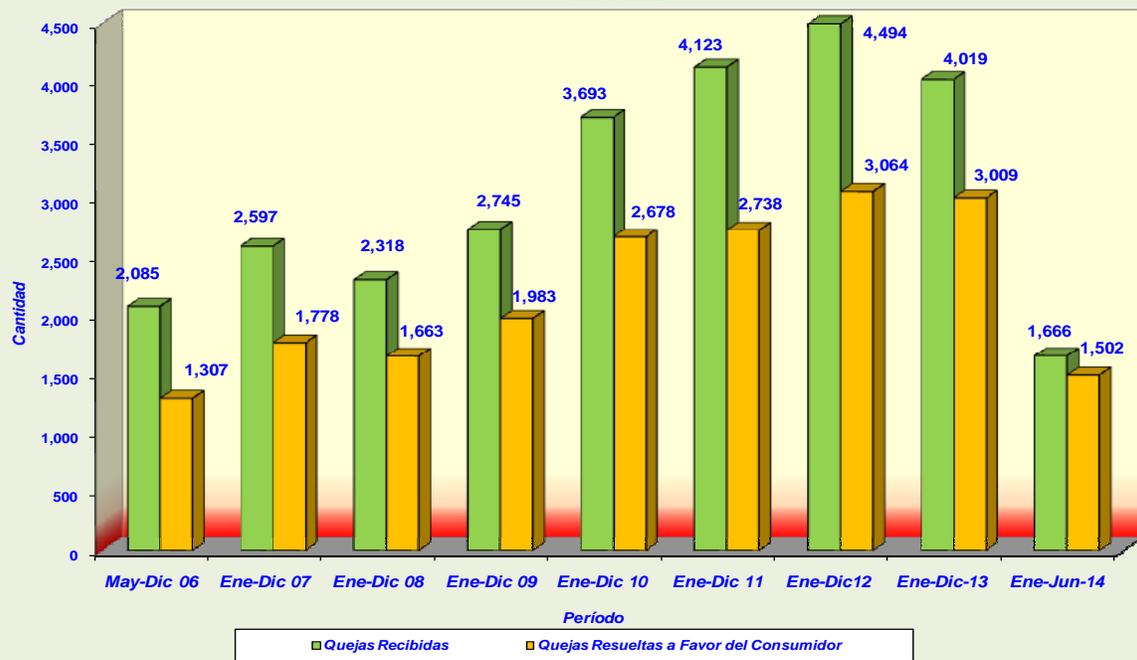
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	19,722	149,978,684.64
---	---------------	-----------------------

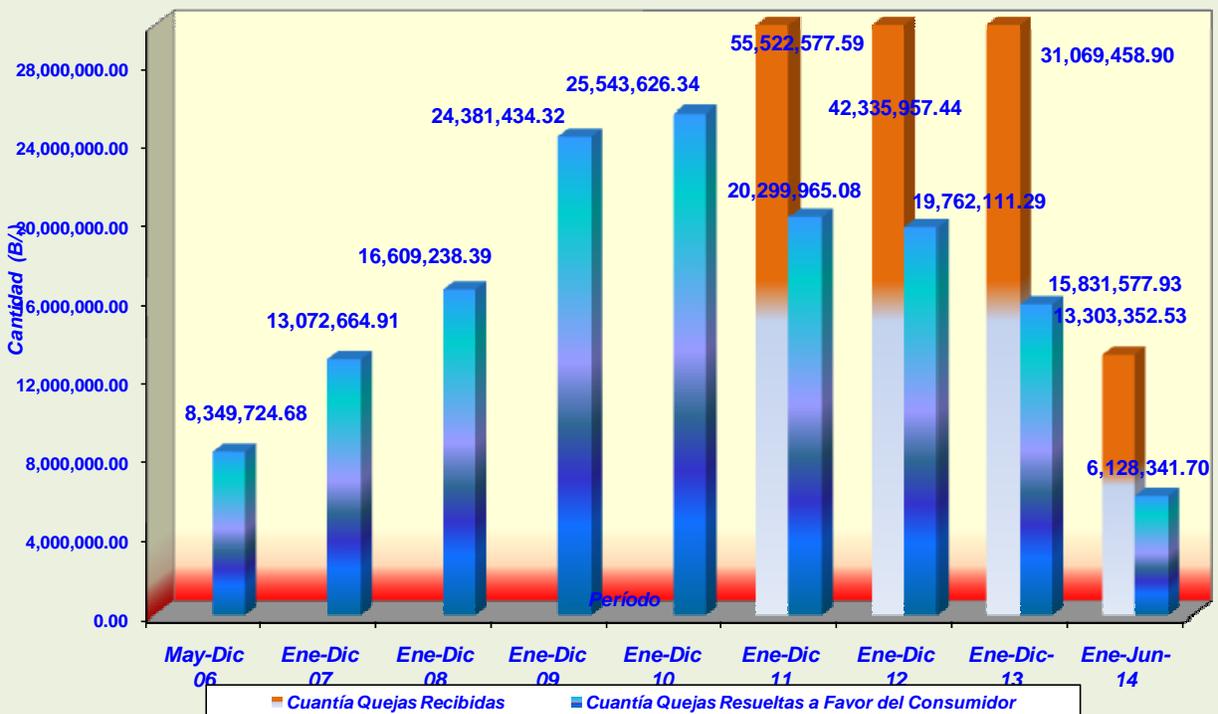
NOTA: Cuadro elaborado el 07-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 Julio 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Jun-14	1,260	11,970,839.03

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2014

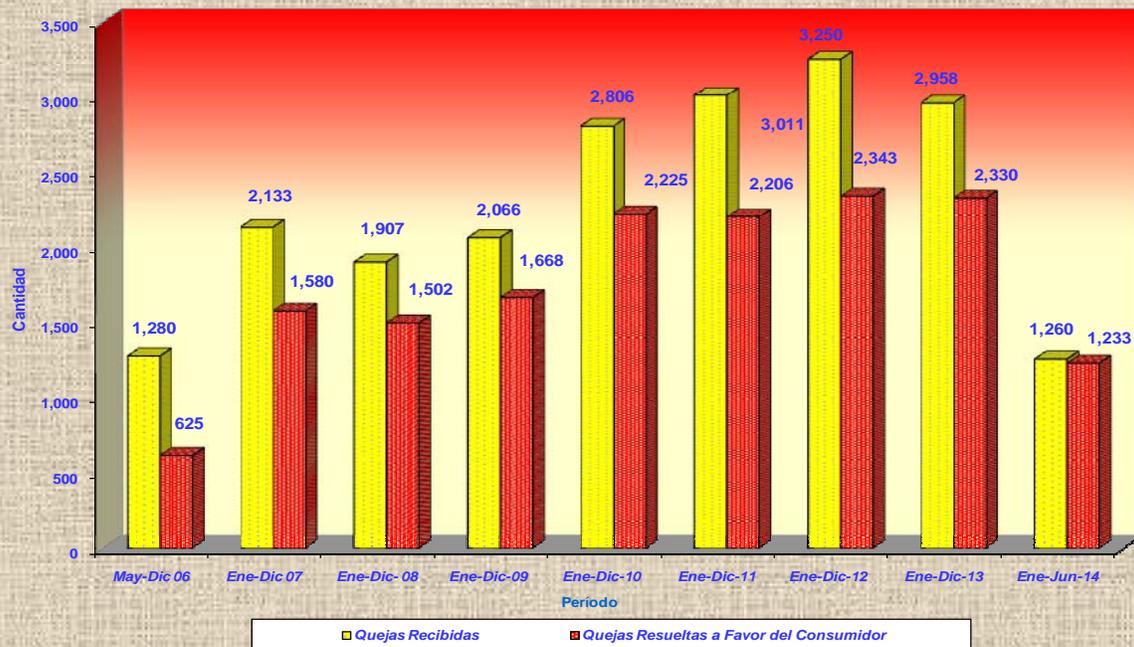
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Jun-14	1,233	5,618,911.26

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	15,712	141,763,635.41
--	---------------	-----------------------

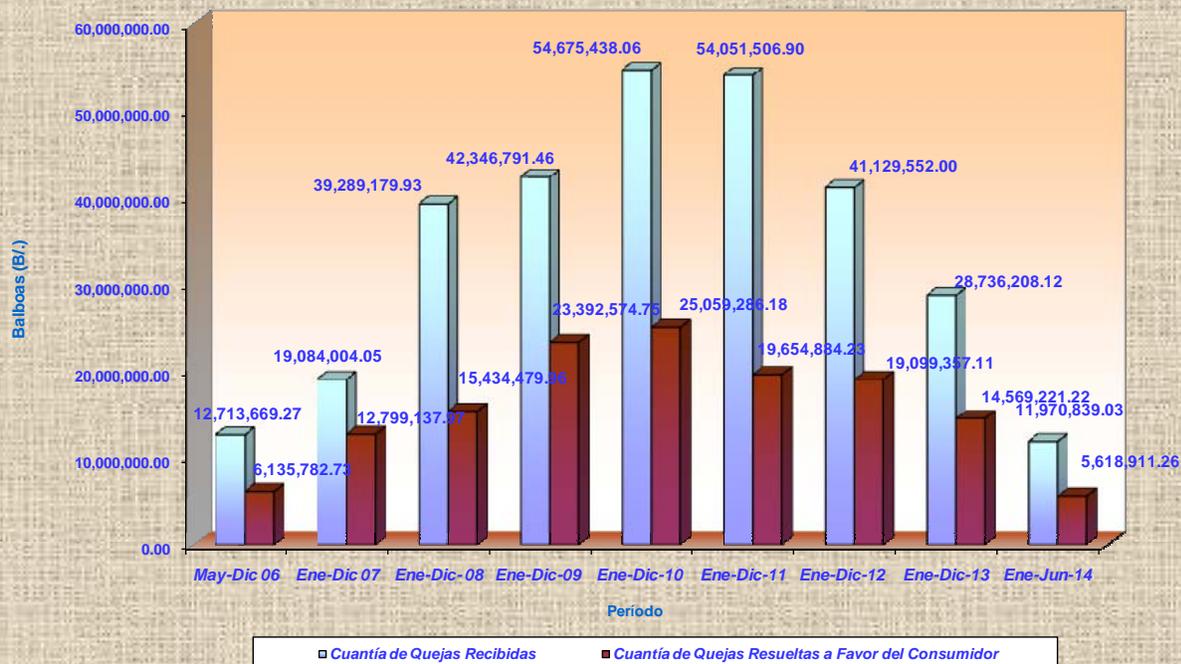
NOTA: Cuadro elaborado el 08-07-14. Estos datos seactualizan después del 31de Julio 2014.

FUENTE: ACODECO

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



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 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 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,260	1,260		
REGIONAL	Expedientes	406	406
TOTAL NACIONAL		1,666	1,666	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	278				

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 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	302	302
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	958	958
INVESTIGACIÓN	Expedientes	3,033	2,741	122	170
TOTAL		4,293	4,001	122	170
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	65				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	259				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	10%	...	4.02%	5.61%

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	889	3,611,204.46
Ene-Dic 11	1,124	1,551,304.67
Ene-Dic 12	1,335	1,380,572.42
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Jun 14	406	1,330,513.50

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene-Jun 14	269	509,430.44

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	161
Agencia de autos	85
Venta de Autos Usados	26
Hoteles o Planes Vacacionales	17
Constructoras	7
Agencias de Viajes	5
Mueblerías	5
Decoración	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Bienes y Raices	2
Almacén por Departamentos	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Cursos de Inglés	1
Joyería/Relojerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	347

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	110	31.7	26,538.98	2,919,288.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	52	15.0	53,937.35	2,804,742.15
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	43	12.4	5,629.04	242,048.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	9.8	50,189.55	1,706,444.57
CLÁUSULA ABUSIVA	29	8.4	24,747.47	717,676.77
VICIO OCULTO	23	6.6	128,454.03	2,954,442.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	4.9	11,017.23	187,292.93
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	4.0	45,064.28	630,899.86
COBRO INDEBIDO	6	1.7	14,146.58	84,879.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.2	0.00	0.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	24,685.00	74,055.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.9	22,013.38	66,040.14
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.6	27,797.43	55,594.85
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.6	23,887.73	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	0.6	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.6	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.3	3,137.00	3,137.00
TOTALES	347	100.0	36,653.21	12,718,662.89

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	49	25.9	32,794.58	1,606,934.50
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	32	16.9	25,688.99	822,047.65
DESISTIMIENTO	25	13.2	23,914.21	597,855.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	10.1	7,629.87	144,967.52
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	8.5	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	6.9	44,184.20	574,394.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	5.8	28,474.82	313,223.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	11	5.8	26,452.84	290,981.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	3.2	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.6	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.6	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	29,995.00	29,995.00
TOTALES	189	100.0	29,472.99	5,570,395.41

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

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	1,317,424.05
COBRO INDEBIDO	4	75,421.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	2,613,284.44
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
VICIO OCULTO	12	2,705,994.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	24	177,290.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	1,601,454.57
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	546,331.95
DAÑO Y PERJUICIO	2	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	23	703,214.32
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	38,817.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
TOTAL	161	10,065,831.47

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	47	1,945,938.00
DESISTIMIENTO	32	1,715,577.51
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	84	4,072,130.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
EL POBLADO PANAMA, S.A.	8
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTERPLUS PANAMA	3
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
GRUPO VIVIR	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTER PLUS PANAMA	2
VIVIENDAS DE PRIMERA / PALMERAS DEL OESTE	2
27 ARAGON, S.A.	1
27 BRISAS DEL RIO, S.A.	1
27 D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1

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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAELA S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A. / PEDRO BINES RAICES REAL ESTATE	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
TOTAL	161

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	179,596.26
VICIO OCULTO	3	22,684.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	26	218,377.07

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	4
SANDI AUTOS	4
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	26

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	67	1,349,426.68
VICIO OCULTO	6	114,516.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	20,371.18
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	85	1,719,896.42

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	22	434,469.65
ACUERDOS	19	437,532.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	45	933,546.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	20
SILABA MOTORS S.A	13
RICARDO PEREZ	9
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOBILES, S.A.	4
EMPRESAS MELO	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
INCOGRESA Y FINANCIERA AVANZA S.A	1
PANAMEÑA DE MOTORES	1
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	5	28,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	297
Celulares	200
Almacén por Departamentos	121
Mueblería/Equipo Electrónico	100
Telefonía	78
Inmobiliarias	70
TV por Cable	58
Repuestos y Reparaciones (No autos)	33
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Internet	23
Mueblerías	23
Repuestos para autos	21
Almacén de Ropa y Calzados	18
Otros	17
Agencia de autos	16
Computadoras	16
Agencias de Viajes	14
Joyería/Relojerías	14
Decoración	14
Talleres de Reparación de Autos	13
Clínicas	11
Ópticas	9
Agencia de Motos	9
Materiales de Construcción	7
Alquiler de Autos	6
Lavanderías o Lavamáticos	6
Supermercados	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	5
Lineas Aéreas	5
Venta de Colchones	5
Alarmas	4
Estaciones de Gasolinas	4
Venta de Autos Usados	4
Ventas por TV	4
Videjuegos	4
Funerarias	4
Eventos Artísticos	4
Bienes y Raíces	4
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Comunicaciones e Internet	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Farmacias	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Servicio de Intermediación	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
Total	1,319

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	748	56.7	403.93	302,139.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	109	8.3	662.75	72,239.88
MERCANCÍA DEFECTUOSA	106	8.0	337.32	35,756.22
RESOLUCIÓN / CONTRATO	77	5.8	140.38	10,809.35
FALTA DE INFORMACIÓN	64	4.9	608.34	38,933.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	60	4.5	692.05	41,523.23
ANULACIÓN DE CONTRATO	32	2.4	257.50	8,239.89
COBRO INDEBIDO	27	2.0	567.60	15,325.19
CUSTODIA DE BIEN	23	1.7	494.90	11,382.64
VENTA ENGAÑOSA	20	1.5	554.61	11,092.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	1.4	541.67	9,750.13
DAÑO Y PERJUCIO	10	0.8	645.48	6,454.82
VICIO OCULTO	9	0.7	1,748.80	15,739.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	0.6	189.78	1,518.21
RESCINDIR CONTRATO	5	0.4	525.93	2,629.65
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	1,319	100.0	443.28	584,689.64

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	396	30.2	404.93	159,946.47
ABANDONO	104	7.9	386.35	40,179.98
ACUERDO	22	1.7	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	0.8	158.88	1,747.73
ACUERDO/REPARACIÓN	7	0.5	615.71	4,310.00
ACUERDO/REEMPLAZO	32	2.4	238.34	7,626.72
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	56	4.3	853.86	47,816.27
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	38	2.9	624.04	23,713.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	117	8.9	331.10	38,739.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	159	12.1	429.12	68,229.51
RESOLUCIÓN/REPARAR	27	2.1	582.04	15,714.96
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	43	3.3	330.75	14,222.43
RESOLUCIONES/VARIOS	17	1.3	595.87	10,129.75
DECLARA RESUELTO	2	0.2	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	48	3.7	625.02	30,000.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	50	3.8	467.09	23,354.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	40	3.0	502.30	20,092.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.1	14.99	14.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	140	10.7	308.62	43,206.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.2	835.49	1,670.97
TOTALES	1,313	100.0	425.26	557,946.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-07-14. Estos datos se actualizan después del 30 de julio de 2014.

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	15,298.86
COBRO INDEBIDO	13	11,629.59
FALTA DE INFORMACIÓN	12	12,110.75
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	10,544.31
VICIO OCULTO	6	11,112.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	4,293.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,668.65
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	70	74,009.45

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	29	21,254.71
ACUERDO	12	10,992.52
RESOLUCIONES	5	8,677.61
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	48	43,114.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INÉS, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTIGÜAS VILLAS DEVELOPMELNT INC	1
ARAZI INVESTORS INC.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
HERMANOS 4, S.A.	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROCASA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	70

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	216	100,756.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	59	24,225.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3,691.47
FALTA DE INFORMACIÓN	7	2,487.87
CUSTODIA DE BIEN	4	2,141.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	297	135,286.96

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	226	101,806.44
ACUERDOS	72	29,790.04
RESOLUCIÓN	36	25,157.12
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	3,108.06
TOTAL	342	159,861.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	58
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	36
MULTIMAX	32
HOMETEK	13
E - VISION	11
UNICA	11
DOIT CENTER	10
MULTITEK PACIFICO	10
CASA GALA	9
CASA CONFORT, S.A.	8
PREMIER UNIVERSE, S.A.	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
RODELAG	5
SONYTEC	5
PHOTURA	4
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
PANACINE	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
DIGITAL CITY	2
ELECTRONICA AMERICA	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
FOTO SONIDO	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
SOUND N MUSIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Autentica Electronics	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
EMET GROUP, S.A.	1
Ferre Hogar	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PENSA	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
Samsung	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	297

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	162	32,314.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	19	2,915.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,999.77
CUSTODIA DE BIEN	5	1,320.69
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,565.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
VENTA ENGAÑOSA	2	67.39
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	200	40,577.42

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	114	22,018.33
ACUERDOS	50	11,193.22
RESOLUCIONES	10	2,528.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	873.34
TOTAL	179	36,613.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL
Período: Enero - Junio 2014**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	7
XPRESS CELL	7
CELL SHOP	5
DOMINO CELL	5
MOVISTAR	5
STAR MOBILE	5
CELL NUMBER ONE	4
DIGICEL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
TECNI CELL,S.A.	4
CELULARES ANGELINA	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
ELECTRONICA Surtimax	3
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	3
GSM MOVIL	3
MULTI STORE	3
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	3
CELL PHONE	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GLOBAL MOBILES ITC	2
Multi Shop	2
SMART CENTER	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
AGROPECUARIA AZUERO	1
Aidy Shop	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN MAX STORE	1
Almacén MAX STORE	1
ALMACEN STHEFY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
Celulares Jinxu Shop	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMPRA- GSM PANAMA.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
Digi Electro Cell 2	1
DRAGON CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electrónica Technimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
FASHION CELL	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
HAILEY.MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
Mega Movil y Joyeros	1
MÉTRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
Movicell	1
MOVIL RCL	1
MOVIL-STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART PHONE	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
The Koquis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	200

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	10,456.19
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
TOTAL	23	14,711.05

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	14	10,222.82
ACUERDOS	4	2,919.30
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	21	14,507.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Casa Confort	4
JAMAR	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
Mega Variedades La Pollera	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
Multi Hogar	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	23

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

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

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	8,321.06
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	11	13,581.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	16	9,301.47

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	4,269.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	4,315.52
TOTAL	17	8,585.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	56	48.7	15,717.7	880,191.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	12.2	85,266.2	1,193,726.43
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	8.7	55,602.1	556,021.42
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	7.8	8,328.2	74,953.59
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	6.1	29,320.0	205,239.96
VICIOS OCULTOS	6	5.2	124,359.6	746,157.77
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	3.5	51,606.5	206,425.80
COBRO INDEBIDO	3	2.6	6,870.3	20,610.91
VENTA ENGAÑOSA	2	1.7	3,675.0	7,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.7	6,610.7	13,221.38
CUSTODIA DE BIENES	1	0.9	3,137.0	3,137.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.9	0.0	0.00
TOTALES	115	100.0	33,974.2	3,907,035.91

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	49	25.9	32,794.58	1,606,934.50
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	32	16.9	25,688.99	822,047.65
DESISTIMIENTO	25	13.2	23,914.21	597,855.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	10.1	7,629.87	144,967.52
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	8.5	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	6.9	44,184.20	574,394.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	5.8	28,474.82	313,223.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	11	5.8	26,452.84	290,981.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	3.2	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.6	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.6	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	29,995.00	29,995.00
TOTALES	189	100.0	29,472.99	5,570,395.41

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

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	15	846,606.29
AGENCIA DE AUTO	9	128,818.35
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	2	5,036.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
TOTAL	34	1,066,754.93

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	366,583.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	45,865.35
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	180,636.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	34	1,066,754.93

Fuente: ACODECO

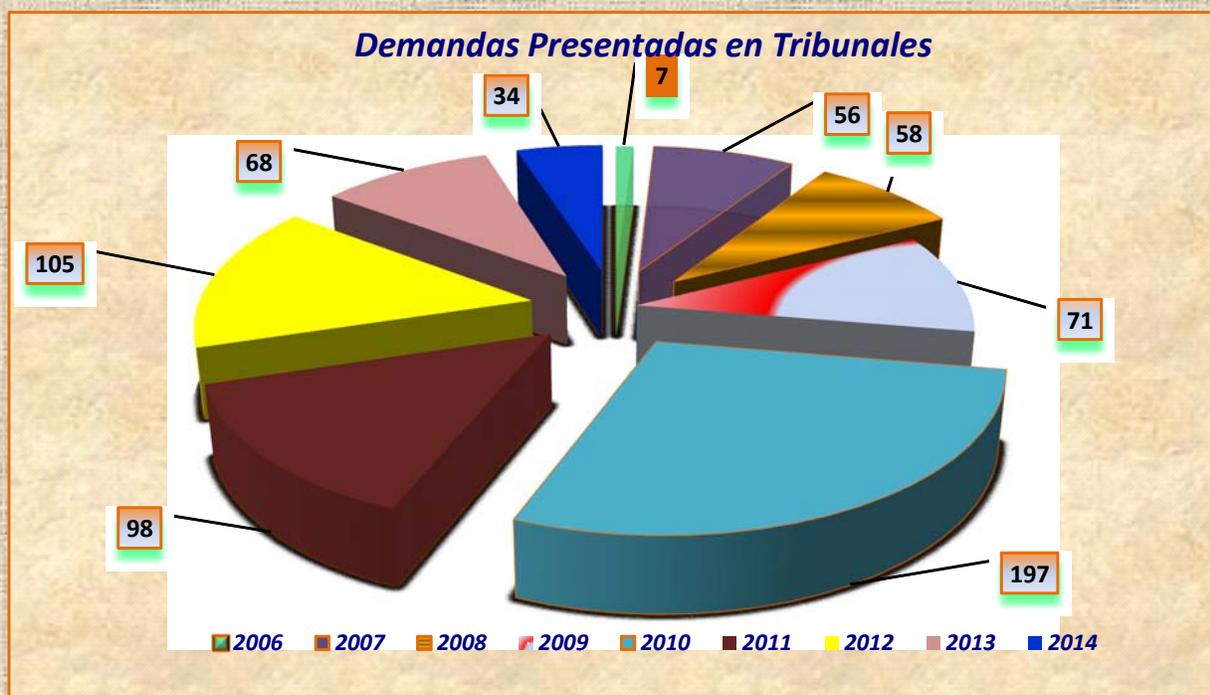
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-jun)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.1	1,162,188.01
2008	58	8.4	1,165,958.76
2009	71	10.2	3,177,387.81
2010	197	28.4	11,574,589.66
2011	98	14.1	4,265,056.02
2012	105	15.1	4,552,121.01
2013	68	9.8	3,037,107.83
2014	34	4.9	1,066,754.93
TOTAL	694	100.0	30,001,164.03

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 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,741	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,661	318,508.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	41	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	75	-

NOTA: Cuadro elaborado el 28/07/14.

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

PERIODO: Enero - Junio 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	122	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	92	31,550.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	80	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	17	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	14	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	25	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	170	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	85	39,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	136	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	21	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	33	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	28	-

NOTA: Cuadro elaborado el 28/07/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Periodo: Enero - Julio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	84	5.1	26,375.00	8.3
SUPERMERCADO 99	77	4.6	24,450.00	7.7
SUPERMERCADO XTRA	39	2.3	17,110.00	5.4
SUPERMERCADO MR PRECIO	18	1.1	4,525.00	1.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	13	0.8	4,300.00	1.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	7	0.4	2,100.00	0.7
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	5	0.3	1,375.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	1,300.00	0.4
OTROS	1,414	85.1	236,973.00	74.4
TOTAL	1,661	100.0	318,508.00	100.0

NOTA: Datos actualizados hasta el 27 de julio 2014.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1				1	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	11	950.12			11	950.12
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	26				26	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1		1		2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	24				24	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4				4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	4				4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	11				11	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	18				18	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0				0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	9				9	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	76		1		77	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	23				23	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	41				41	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36				36	0.00
TOTALES	306	950.12	2	0.00	308	950.12
VERIFICACIÓN	95	0.00	0	0.00	95	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	13				13	0.00
HONRÓ					0	0.00
SUSPENDIÓ	76				76	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3				3	0.00
PROCEDE-HONRÓ					0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	2	15.99			2	15.99
DESISTIÓ					0	0.00
TOTALES	94	15.99	0	0.00	94	15.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 21-07-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	18	0	18
PRENSA	52	0	52
RADIO	39	1	40
INTERNET	14	0	14
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	1	0	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	261	1	262
MEDIOS IMPRESOS	14	0	14
TOTALES	401	2	403

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Junio 2014

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
SUPERMERCADO 99	25
SUPERMERCADO EL REY	10
PAYLESS SHOES	7
SUPERMERCADO XTRA	7
BELLINI	5
CLARO PANAMÁ	5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	5
CABLE & WIRELESS	4
DIGICEL	4
DOIT CENTER	4
SPORTLINE AMERICA	4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4
AUDIOFOTO INTERNACIONAL,S.A	3
BLOCKBUSTER	3
ALMACEN EL COSTO	3
MIS LULU	3
ALAMACEN MOOSE	3
PETRO AUTOS, S.A.	3
ALMACEN PUMA	3
ALMACEN SAKS	3
SUBWAY	3
SUPERCENTRO EL FUERTE	3
Total	114

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2014

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-jun)	4,379	2,189	6,568
TOTAL	90,048	55,228	145,276

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2014

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-jun)	1,681	539	2,220
TOTAL	41,042	22,414	63,456

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

AÑO: Enero - Junio 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS											Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,627	3,489	3,322	7,349	3	4,996	1,862	26,116	4,083	10,845	2,669	66,361
Productos vencidos (PV)	productos	8,140	3,865	1,130	5,403	303	8,111	4,263	5,894	8,131	8,402	2,169	55,811
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	292	180	119	0	147	325	2,095	2,049	4,889	99	10,241
Productos deteriorados	productos	244	171	31	77	20	292	64	193	127	1,564	19	2,802
Productos doble fecha de expiración	productos	2	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	48
Producto doble precio	productos	0	20	0	0	0	0	0	4	0	1	0	25
Fecha no clara	productos	0	106	0	5	1	13	0	80	69	180	5	459
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	14	0	23	0	6	60	85	7	6	3	204
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Falta a la ley 6ta sin letreó	establecimiento	2	8	0	31	0	3	13	32	4	1	2	96
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	3	38	0	1	3	49
Falta a la ley 6ta letreó con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1	6
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
TOTAL DE ACTIVIDADES		10,063	7,987	4,664	13,011	327	13,569	6,591	34,542	14,496	25,890	4,972	136,112

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

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886	1,228	875	458	783	898						5,126

NOTA: A partir del mes de mayo de 2008, 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

		BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	111	135	210	317	76	125	211	512	8	1	209	558	302	313	446	1087	195	134	197	91	67	34	2,032	3,307	5,339
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	31	56	40	2	14	35	159	0	0	4	65	16	79	71	282	5	91	2	3	4	4	201	768	969

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Junio 2014

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					
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831	8,523							26,116
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462	154	1,699	1,849							5,894
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474	146							2,095
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87	30							193
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0	0							1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0	0							4
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54	5							80
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1	2							24
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0							0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0							0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	29	28							85
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0							0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0							0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3	11	13							32
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6	5							38
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0							1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0	0							1
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	0	0	2	0							2
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0							0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	2,345	1,794	10,188	10,601	0	0	0	0	0	0	34,566

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establoc.
Establecimientos Verificados	83	303	224	121	353	208							1,292

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL		
													con anomalía	sin anomalía			
Actas Levantadas de Ley 45	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320	128	175			446	1087	1,533
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86	18	41			71	282	353

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Junio 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	150	6.8	17,127	32.9
SUPERMERCADO REY	1,030	46.4	7,187	13.8
SUPERMERCADO XTRA	390	17.6	9,706	18.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	334	15.1	1,844	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	310	14.0	10,735	20.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	1,062	2.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.1
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.6
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	2,218	100.0	52,072	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Junio 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,817	16.7	104,891	14.2
SUPERMERCADO REY	1,486	13.7	29,135	51.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1,264	11.7	17,028	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	637	5.9	18,581	9.0
SUPERMERCADO XTRA	5,121	47.2	28,949	14.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	2.7	1,742	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	8.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	232	2.1	232	0.1
TOTAL	10,849	100.0	205,530	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

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

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

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

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

FUENTE: ACODECO

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

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	8	41	33	60	2	259	193	68	103	12	68	847
Almacenes	9	13	10	91	0	64	32	175	17	1	7	419
Animales	1	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	9
Auto Repuestos	0	1	1	0	0	12	7	6	0	0	0	27
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	2	9	0	48	0	7	0	0	0	74
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	1	0	0	1	45
Celulares	1	3	0	9	0	17	0	32	0	0	0	62
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Clinicas y Hospitales	1	3	0	0	0	0	4	21	0	1	2	32
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Courier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	15	0	0	16
Distribuidora e Importadoras	2	2	1	0	3	2	0	34	2	1	1	48
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	2	0	0	0	9	0	0	0	11
Electrónicas	2	1	2	0	0	7	0	10	1	0	0	23
Envío de dinero	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
Estaciones de Gasolina	3	0	0	12	0	0	2	7	0	1	0	25
Esotérica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	4	15	0	23	0	9	14	10	2	1	1	79
Ferreterías	6	19	6	1	0	7	5	2	0	0	1	47
Funerarias	1	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	8
Hoteles y Pensiones	15	3	0	96	0	6	35	19	8	0	0	182
Internet	3	2	0	3	0	0	7	12	1	0	1	29
Joyería y Relojería	0	0	0	1	0	2	0	27	1	0	0	31
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	0	1	0	0	0	9
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	10	2	0	1	3	75	2	1	3	106
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	102	115	51	63	1	205	112	119	118	34	151	1071
Mueblerías	2	0	0	0	0	7	1	13	0	1	0	24
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	2	0	2	0	0	0	4	0	0	0	8
Otros	4	26	0	10	0	0	16	15	0	6	0	77
Panaderías/Refresquerías	1	13	1	9	0	12	19	50	8	2	2	117
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	7
Pintura	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Restaurantes / Fondas	21	56	29	282	0	56	198	363	138	12	8	1163
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
Salón de Belleza	0	3	1	5	0	1	5	38	0	0	0	53
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Supermercados	17	24	3	60	2	19	25	92	2	33	31	308
Telefonía	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	1	0	0	0	6	4	0	1	19
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	12	24	0	0	0	0	36
Videos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Zapatería	0	2	0	14	0	4	0	11	0	1	0	32
TOTAL DE VISITAS	213	418	153	759	8	764	710	1292	425	107	279	5,128

FUENTE: ACÓDECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Junio 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
																													Ene	
Análisis de calidad de arroz	producto																									0	0	0		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10	157	9	31	7	109	5													582	40	622		
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		3		1		2														6	11	17		
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5		5		1														14	24	38		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3		6		1														4	18	22		
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas					18		4																		26	4	30		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8,384	460	30			718	167	2,364	524	26	0													11,533	1,307	12,840		
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2					3	1		1	0												4	6	10		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																									0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																				38	0	38		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																									0	0	0		
Verificación de avances en calidad de las semillas secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento							19	8	57	29	1	1													48	106	154		
Bloques	establecimiento	1				12	21	11	28	7	31	4	4													77	81	158		
Estaciones de combustibles (prueba certificada de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1				2	2	7	6	3	3													20	12	32		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1	217	2	215	2													461	5	466		
- A favor del consumidor	surtidor							0					1													0	1	1		
- En contra del consumidor	surtidor							1		2		1														0	4	4		
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				8		38		39	0													89	0	89		
Verificación de agroquímicos	establecimiento											1	12													1	12	13		
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8	6	9	5	6	2	1	7	1													52	33	85		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0		0														74		74		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1														106		106		
Verificación de grasas	fridora o pala			488	45	103	15	22		182	18															785	78	873		
Información comercial	marca			9																						9	9	9		
TOTAL DE ACTIVIDADES		93	166	8,972	531	341	78	940	272	2,847	618	407	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13,660	1,693	15,293

(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	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102	237	166	132							971

NOTA: A partir del mes de mayo de 2014, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACÓDECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL
		cumple	no cumple																									
																										Ene		
		47	14	295	64	192	65	176	104	125	95	117	27													952	365	4,317

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

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-jun

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-					
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	579	40	1,087	317	1,404
- A favor del consumidor	balanza	-			51		11	0	62	62
- En contra del consumidor	balanza	-			58		24	0	82	82
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		17	0	80	80
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	14,555	1,716	71,716	27,797	99,513
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	4	6	60	468	528
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	45	188	137	758	895
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	57	61	124	153	277
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,197	27	1,661	70	1,731
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		68	0	71	71
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		16	0	19	19
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		371	3	483	3	486
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	42	97	140	644	784
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		205		748		748
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		222		760		760
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	15	30	397	427

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

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	11	28	2	21	2	24	31	97	30	15	66	327
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	361	1,728	1,728	1,952	62	3,324	501	193	139	163	418	10,569
Capacitaciones	1	56	30	53	3	32	50	19	27	19	23	313
Personas Capacitadas*	59	1,041	901	1,606	105	746	1,034	1,274	661	478	572	8,477
Programas	0	26	25	39	0	277	0	204	42	24	0	637
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	25	39	0	277	0	204	42	24	0	637
Consultas Educativas *	100	154	38	205	0	245	33	101	283	105	450	1,714
<i>Personal</i>	96	124	38	199	0	147	31	101	205	77	350	1,368
<i>Telefonía</i>	4	30	0	6	0	98	2	0	78	28	100	346
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	100	154	8	246	0	188	33	725	260	106	450	2,270
<i>Ley 6ta</i>	18	41	5	72	0	32	4	188	37	37	27	461
<i>Ley 45</i>	71	72	3	139	0	105	29	534	215	66	313	1,547
<i>Ley 81</i>	0	1	0	15	0	0	0	3	1	0	3	23
<i>Otros</i>	11	40	0	20	0	51	0	0	7	3	107	239
Distribución de Material Educativo	3,781	15,132	4,190	8,654	732	7,054	5,048	42	18,787	12,394	21,336	97,150
Participación en Medios de Comunicación	19	94	45	183	1	43	68	133	54	21	4	665
<i>Televisivo</i>	3	29	2	41	0	8	6	69	2	5	4	169
<i>Radiales</i>	14	36	43	92	0	29	59	64	51	13	0	401
<i>Prensa Escrita</i>	2	27	0	50	1	6	2	0	1	3	0	92
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,916	0	0	0	1,916
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	549	0	0	0	549
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	45	0	0	0	45
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	434	0	0	0	434
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	193	0	0	0	193
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	244	0	0	0	244
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	175	0	0	0	175
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas, acodeco tour, consultas educativas)	520	2,949	2,692	3,802	167	4,592	1,568	1,772	1,125	770	1,440	21,397

(R): Datos revisados.
FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - Junio 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	11	28	2	21	2	24	31	30	15	66	230
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	361	1,728	50	1,952	62	3,324	501	139	163	418	8,698
Capacitaciones	1	56	30	53	3	32	50	27	19	23	294
Personas Capacitadas*	59	1,041	901	1,606	105	746	1,034	661	478	572	7,203
Programas	0	26	25	39	0	277	0	42	24	0	433
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	25	39	0	277	0	42	24	0	433
Consultas Educativas *	100	154	38	205	0	245	33	283	105	450	1,613
<i>Personal</i>	96	124	38	199	0	147	31	205	77	350	1,267
<i>Telefonía</i>	4	30	0	6	0	98	2	78	28	100	346
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	100	154	8	246	0	188	33	260	106	450	1,545
<i>Ley 6ta</i>	18	41	5	72	0	32	4	37	37	27	273
<i>Ley 45</i>	71	72	3	139	0	105	29	215	66	313	1,013
<i>Ley 81</i>	0	1	0	15	0	0	0	1	0	3	20
<i>Otros</i>	11	40	0	20	0	51	0	7	3	107	239
Distribución de Material Educativo	3,781	15,132	4,190	8,654	732	7,054	5,048	18,787	12,394	21,336	97,108
Participación en Medios de Comunicación	19	94	45	183	1	43	68	54	21	4	532
<i>Televisivo</i>	3	29	2	41	0	8	6	2	5	4	100
<i>Radiales</i>	14	36	43	92	0	29	59	51	13	0	337
<i>Prensa Escrita</i>	2	27	0	50	1	6	2	1	3	0	92
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	520	2,949	1,014	3,802	167	4,592	1,568	1,125	770	1,440	17,947

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0	52							137
Denuncias	0	0	0	0	9	0							9
Consultas	26	45	40	60	22	55							248
Total	50	68	74	64	31	107	0	0	0	0	0	0	394

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0	0	0							64
Denuncias	0	1	0	0	0	0							1
Consultas	43	43	39	0	0	0							125
Total	70	58	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0	16							106
Denuncias	0	2	0	2	21	0							25
Consultas	93	84	71	106	80	75							509
Total	124	116	84	124	101	91	0	0	0	0	0	0	640

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

FUENTE: ACODECO