



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Marzo)



Abril, 2013

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	216	482	698
ASISTENCIAS	1,821	5,533	7,354
QUEJAS (Ley 45)	388	796	1,184
TOTALES	2,425	6,811	9,236

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	216	482	698
ASISTENCIAS	1,821	5,533	7,354
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	388	937	1,325
TOTALES	2,425	6,952	9,377

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Marzo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	6	1	12	4	6	8	28	16	17	15	118
TELEFÓNICA (3)	5	24	6	9	0	15	4	158	5	6	9	241
CALL CENTER 130	0	0	6	0	0	2	0	65	5	3	2	83
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	34	0	3	1	38
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	68	0	1	0	69
WEB	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	1	32
CAC-311 (1)	0	1	0	0	0	0	0	44	0	1	6	52
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	0	0	1	0	12	0	0	1	15
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	34	0	1	0	37
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	11
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	10	32	13	21	4	26	14	482	26	35	35	698

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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Marzo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	93	63	54	644	2	165	11	2,684	313	115	105	4,249
TELEFÓNICA (3)	0	18	8	44	0	36	21	1,663	106	1	15	1,912
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	172	0	0	0	172
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	1,014	0	0	0	1,017
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	93	81	65	688	2	201	32	5,533	419	120	120	7,354

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

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

Período: 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	4,123	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Mar 13	1,184	7,969,060.62

® Datos revisados

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

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

Período: 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 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Mar 13	787	4,609,726.44

® Datos revisados

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

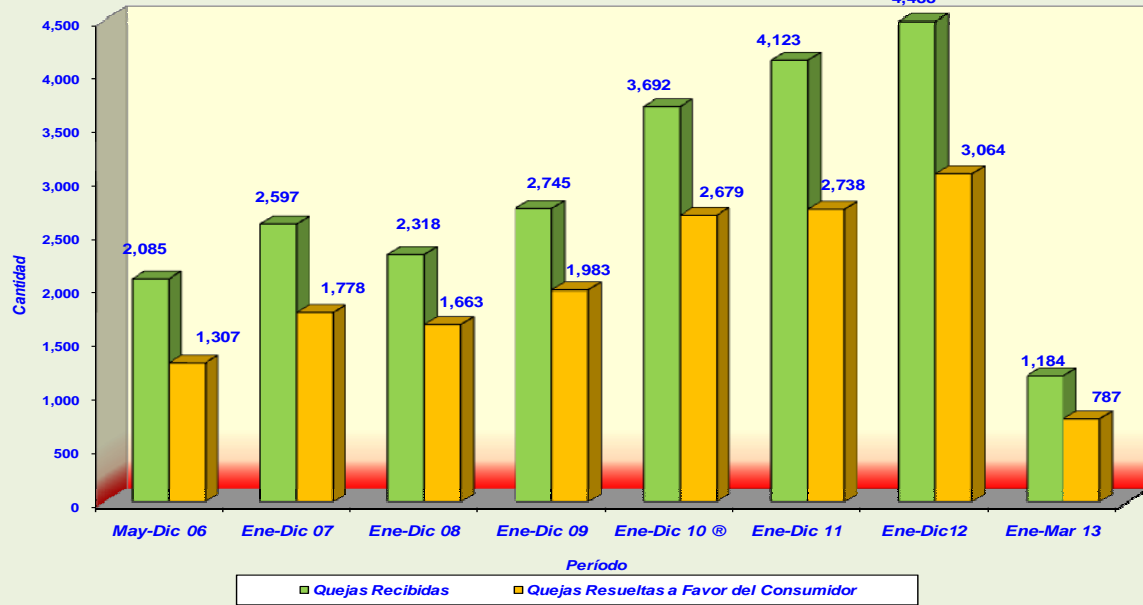
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	15,999	132,880,497.50
---	---------------	-----------------------

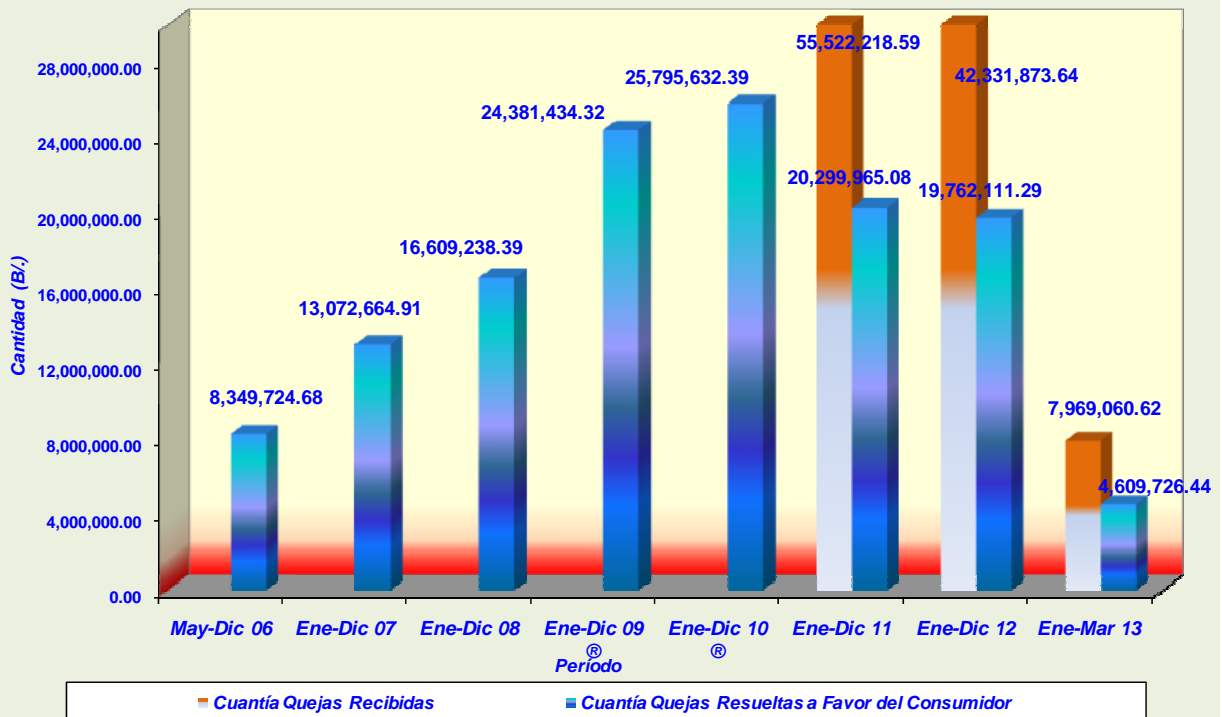
NOTA: Cuadro elaborado el 05-04-13. Estos datos se mantienen hasta 30 de abril 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

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	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Dic-12	3,159	40,955,726.27
Ene-Mar-13	796	7,381,910.16

® Datos revisados.

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

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 ®	2,226	25,292,286.18
Ene-Dic-11®	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,342	19,098,057.11
Ene-Mar-13	581	4,483,044.84

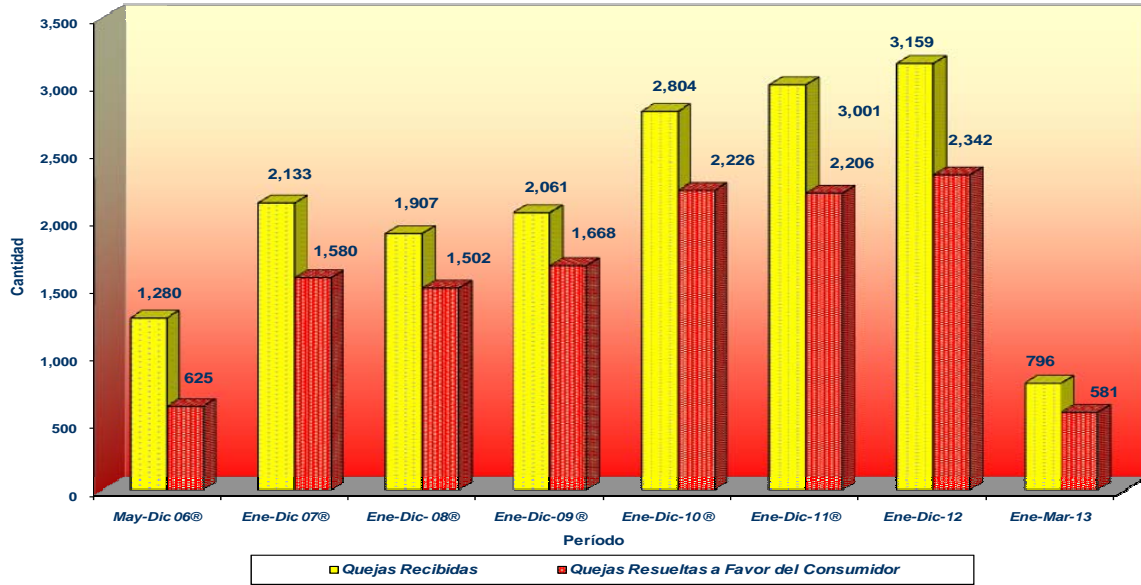
® Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	12,730	126,290,247.77
--	---------------	-----------------------

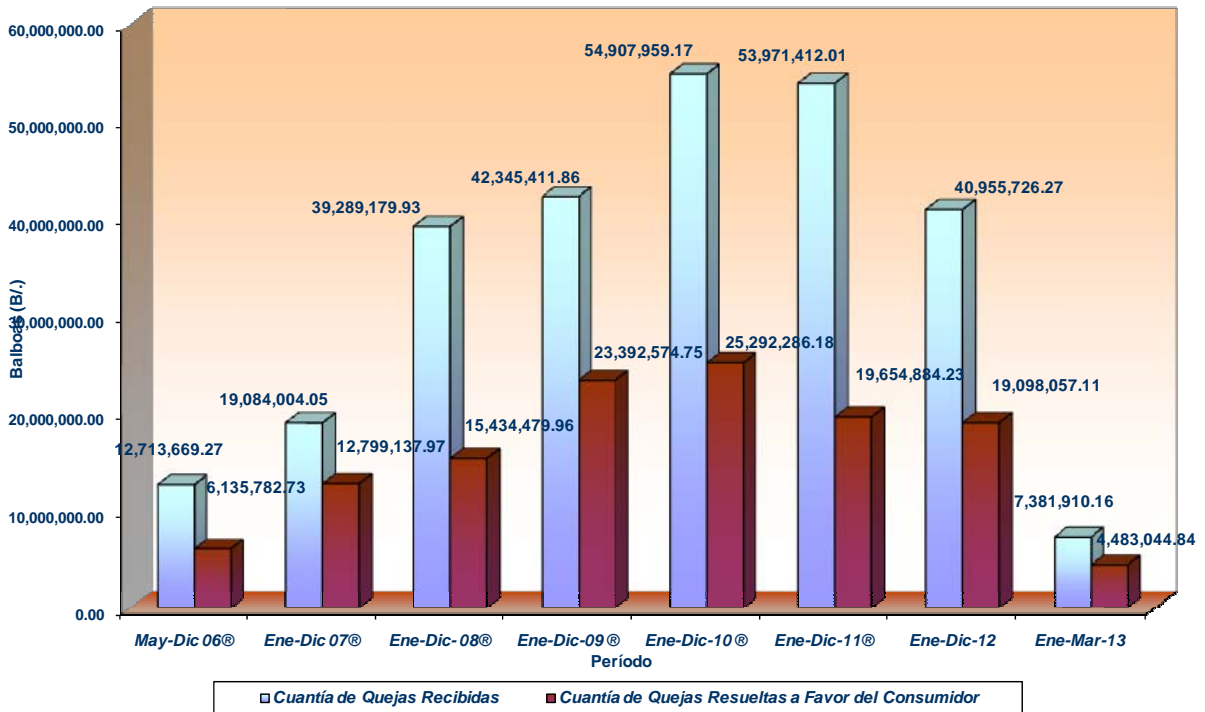
NOTA: Cuadro elaborado el 03-04-13. Estos datos son hasta 30 de abril 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

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 - Marzo 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	796	796		
REGIONAL	Expedientes	388	388
TOTAL NACIONAL		1,184	1,184	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		18			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		99			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		395			

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 - Marzo 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	229	229
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	567	567
INVESTIGACIÓN	Expedientes	141	...	49	92
TOTAL		937	796	49	92
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		14			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		78			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		312			

****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%	...	34.75%	65.25%

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-Mar 13	388	587,150.46

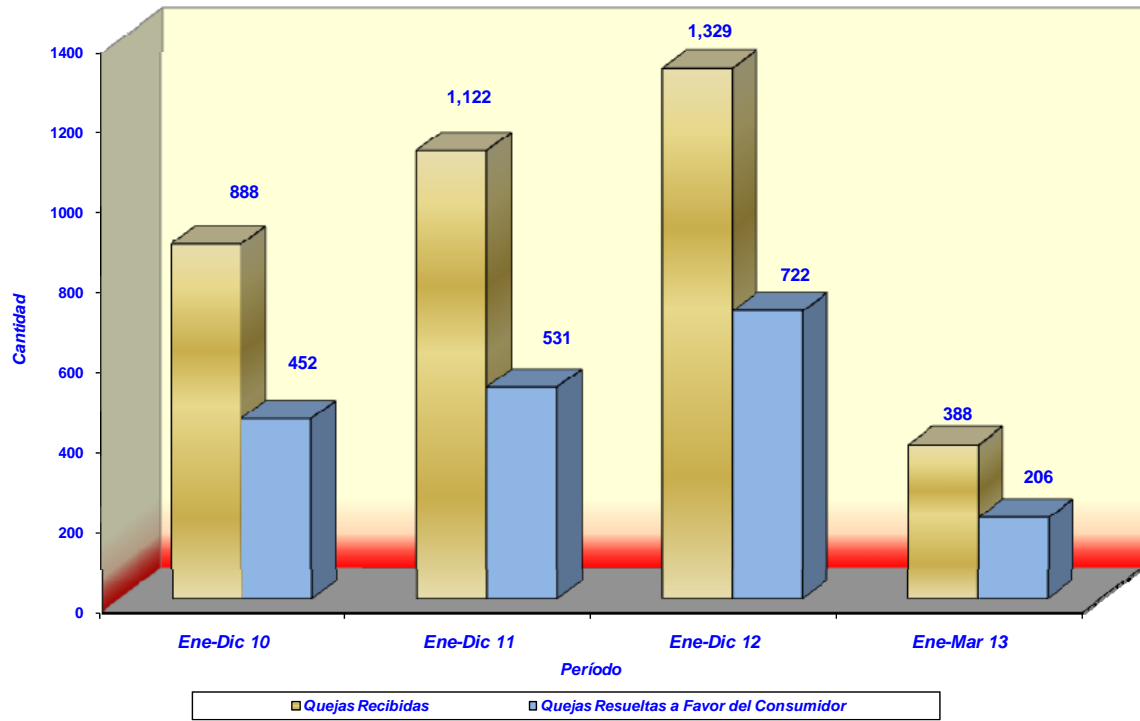
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

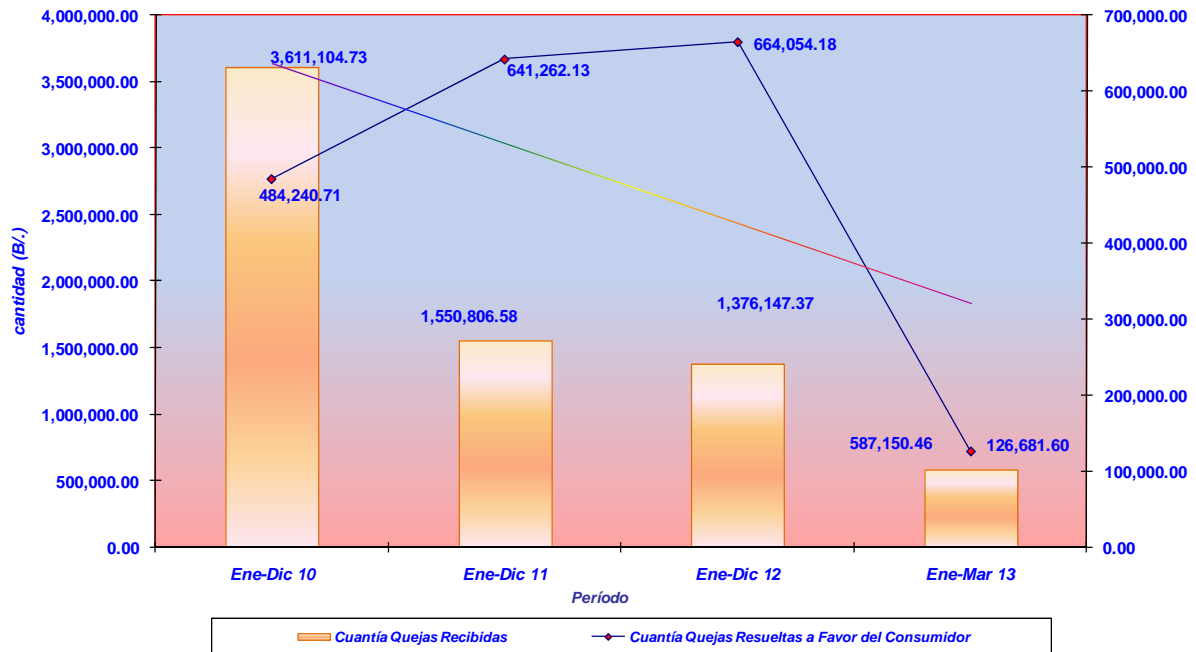
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Mar 13	206	126,681.60

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**

Período: Enero - Marzo 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	91
Agencia de autos	42
Venta de Autos Usados	30
Hoteles o Planes Vacacionales	17
Mueblería/Equipo Electrónico	7
Cursos de Inglés	5
Otros	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Agencias de Viajes	3
Constructoras	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Mueblerías	2
Funerarias	2
Decoración	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Bienes y Raices	2
Almacén por Departamentos	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Comunicaciones	1
Universidad	1
Cursos Varios	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
Total	229

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	65	28.4	22,296.92	1,449,299.83
ACLARACIÓN DE CONTRATO	38	16.6	60,219.64	2,288,346.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	32	14.0	16,188.13	518,020.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	11.4	50,424.20	1,311,029.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	23	10.0	7,783.32	179,016.31
VICIO OCULTO	15	6.6	51,578.18	773,672.67
CLÁUSULA ABUSIVA	12	5.2	39,713.23	476,558.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3.5	11,007.69	88,061.51
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	5	2.2	465.30	2,326.50
COBRO INDEBIDO	2	0.9	3,875.00	7,750.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	7,413.04	14,826.08
CUSTODIA DE BIEN	1	0.4	2,644.01	2,644.01
TOTALES	229	100.0	31,054.81	7,111,551.14

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	29	24.0	26,917.91	780,619.30
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	21	17.4	26,981.78	566,617.35
DESISTIMIENTO	20	16.5	35,933.85	718,677.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	9.1	32,231.15	354,542.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	8.3	48,977.02	489,770.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	8.3	33,395.88	333,958.81
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	5.8	36,603.39	256,223.72
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	3.3	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.5	50,200.00	150,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	1.7	190,825.00	381,650.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.8	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.8	3,959.18	3,959.18
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.8	0.00	0.00
TOTALES	121	100.0	35,425.92	4,286,536.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	24	2,130,786.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	1,235,198.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	474,263.05
VICIO OCULTO	11	388,146.55
CLÁUSULA ABUSIVA	10	387,258.75
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	497,489.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	114,833.75
TOTAL	91	5,227,975.68

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	32	1,514,128.46
DESISTIMIENTO	26	1,502,432.08
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	61	3,244,265.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-04-13.

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**

Período: Enero - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	6
REY 4, S.A.	4
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	2
CJ BROKERS	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
CALDER INVESTMENT GROUP	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	2
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	2
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
BONAVITA INVESTMENT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S.R.L.	1
AMARILO PANAMA, S.A. / PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S. A.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL POBLADO, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
PARQUE LEFEVRE SKY	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
S.S. HOLDING CORP	1
TIBI DABO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	91

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	173,590.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	26,592.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	18,515.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
VICIO OCULTO	2	16,450.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
TOTAL	30	263,618.70

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	11	185,024.70
ACUERDO	2	35,000.00
TOTAL	13	220,024.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
VIP MOTOR, S.A.	4
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	3
GRUPO JARUM	3
AUTOS SMART, S.A.	2
AUTO UNO	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
AUTO MARKET	1
AUTO SMART, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SPEED CAR BLUE	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LUMOVIL, S.A. / RENAULT PANAMA	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES DASOO	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
TOTAL	30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	35	689,695.47
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	27,309.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	36,800.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	14,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	42	798,323.69

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	251,733.85
ACUERDO	6	104,135.93
TOTAL	17	355,869.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	17
SILABA MOTORS, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S. A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
GRUPO SILABA, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TOTAL	42

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
TOTAL	2	2,773.29

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	1	952.97
ACUERDO	1	1,820.32
TOTAL	2	2,773.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	6,845.19
TOTAL	4	6,845.19

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	1	502.87
TOTAL	1	502.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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

Período: Enero - Marzo 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	146
Mueblería/Equipo Electrónico	54
Telefonía	50
Almacén por Departamentos	39
Celulares	35
TV por Cable	21
Inmobiliarias	15
Almacén de Ropa y Calzados	14
Repuestos y Reparaciones (No autos)	14
Repuestos para autos	14
Agencia de autos	10
Talleres de Reparación de Autos	10
Computadoras	9
Constructoras	9
Agencias de Viajes	8
Otros	8
Joyería/Relojerías	7
Supermercados	7
Venta de Autos Usados	7
Decoración	7
Escuelas/Colegio	7
Universidades	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Ópticas	5
Servicios Profesionales	5
Agencia de Motos	5
Alquiler de Autos	4
Clínicas	4
Mueblerías	4
Farmacias	4
Lavanderías o Lavamáticos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Estaciones de Gasolinas	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Alarmas	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Internet	1
Lineas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Funerarias	1
Eventos Artísticos	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Estacionamientos	1
Total	567

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	345	60.8	466.20	160,840.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	52	9.2	548.37	28,515.20
FALTA DE INFORMACIÓN	35	6.2	570.27	19,959.54
RESOLUCIÓN / CONTRATO	28	4.9	35.39	990.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	4.6	765.31	19,898.09
COBRO INDEBIDO	17	3.0	280.29	4,765.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	2.1	834.34	10,012.12
DAÑO Y PERJUCIO	11	1.9	811.19	8,923.09
ANULACIÓN DE CONTRATO	10	1.8	401.65	4,016.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	1.8	368.90	3,689.01
VENTA ENGAÑOSA	9	1.6	263.97	2,375.73
CUSTODIA DE BIEN	9	1.6	321.38	2,892.41
VICIO OCULTO	2	0.4	1,686.61	3,373.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	107.91	107.91
TOTALES	567	100.0	476.82	270,359.02

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	131	28.5	430.47	56,391.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	101	22.0	362.59	36,621.17
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	47	10.2	324.30	15,242.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	36	7.8	415.74	14,966.57
ABANDONO	35	7.6	463.14	16,209.86
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	4.1	377.55	7,173.54
ACUERDO	18	3.9	322.49	5,804.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	3.0	555.96	7,783.41
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	12	2.6	728.92	8,747.02
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	2.4	483.71	5,320.83
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.7	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	1.5	743.53	5,204.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	1.1	648.04	3,240.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.1	440.37	2,201.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.7	433.53	1,300.60
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.4	339.72	679.43
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	0.4	1,414.54	2,829.08
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.4	749.02	1,498.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.4	905.49	1,810.98
TOTALES	460	100.0	427.19	196,508.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	6,413.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3,397.92
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,634.28
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,292.95
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	15	15,592.42

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	5,088.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	6	6,208.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
CJ BROKERS	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWN,S.A	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	70,503.10
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,635.06
VENTA ENGAÑOSA	2	270.49
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
DAÑO Y PERJUCIO	1	267.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
TOTAL	146	76,239.54

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	74	32,385.91
ACUERDOS	19	7,262.94
RESOLUCIÓN	14	7,415.19
TOTAL	107	47,064.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	36
AUDIOFOTO, S.A.	19
MULTIMAX	9
PREMIER UNIVERSE, S.A.	7
HOMETEK	6
MULTITEK PACIFIC, S.A.	6
PHOTURA	5
E - VISION, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
PANACINE	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
SOUND -N- MUSIC	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HOMECENTER	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
PACOSA	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SYSTEM STORE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	146

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	7,201.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	795.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
TOTAL	35	8,030.28

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	26	3,684.34
ACUERDOS	10	1,465.89
TOTAL	36	5,150.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	4
DRAGON CELL	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	2
GLOBAL MOBILE XPRESS	2
SONICEL	2
CELL CORPORATION	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
FASHION IN	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI SHOP	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
THE KOQUIS CELULAR	1
CITY CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
TECNI CELL	1
TOTAL	35

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	1,976.04
VICIO OCULTO	1	1,875.00
TOTAL	4	3,851.04

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	1	1,200.00
TOTAL	1	1,200.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
TOTAL	4

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	7	8,117.17

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDO	1	163.71
TOTAL	4	2,222.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,314.36
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,252.40
COBRO INDEBIDO	1	858.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
TOTAL	10	7,392.80

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2,685.87
ACUERDOS	4	1,984.40
TOTAL	9	4,670.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	38.6	29,300.4	791,109.87
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	24.3	77,159.1	1,311,705.01
VICIOS OCULTOS	6	8.6	23,384.8	140,309.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	7.1	42,258.8	211,294.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.7	5,363.9	21,455.59
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	5.7	6,616.4	26,465.53
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	4.3	7,345.3	22,035.99
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	2.9	22,644.5	45,289.04
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	24,112.2	24,112.15
COBRO INDEBIDO	1	1.4	132,500.0	132,500.00
TOTALES	70	100.0	38,946.8	2,726,276.25

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	29	24.0	26,917.91	780,619.30
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	21	17.4	26,981.78	566,617.35
DESISTIMIENTO	20	16.5	35,933.85	718,677.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	9.1	32,231.15	354,542.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	8.3	48,977.02	489,770.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	8.3	33,395.88	333,958.81
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	5.8	36,603.39	256,223.72
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	3.3	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.5	50,200.00	150,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	1.7	190,825.00	381,650.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.8	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.8	3,959.18	3,959.18
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.8	0.00	0.00
TOTALES	121	100.0	35,425.92	4,286,536.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	357,311.44
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	699,515.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	49,329.74
VICIOS OCULTOS	2	123,032.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	13,900.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
VENTA ENGAÑOSA	1	25,500.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	48,500.00
TOTALES	19	1,334,088.68

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	8	434,291.18
AGENCIA DE AUTOS	3	190,455.00
CONSTRUCTORAS	3	675,092.50
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	2	13,900.00
AGENCIS DE VIAJES	1	3,350.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	17,000.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	19	1,334,088.68

FUENTE: ACODECO

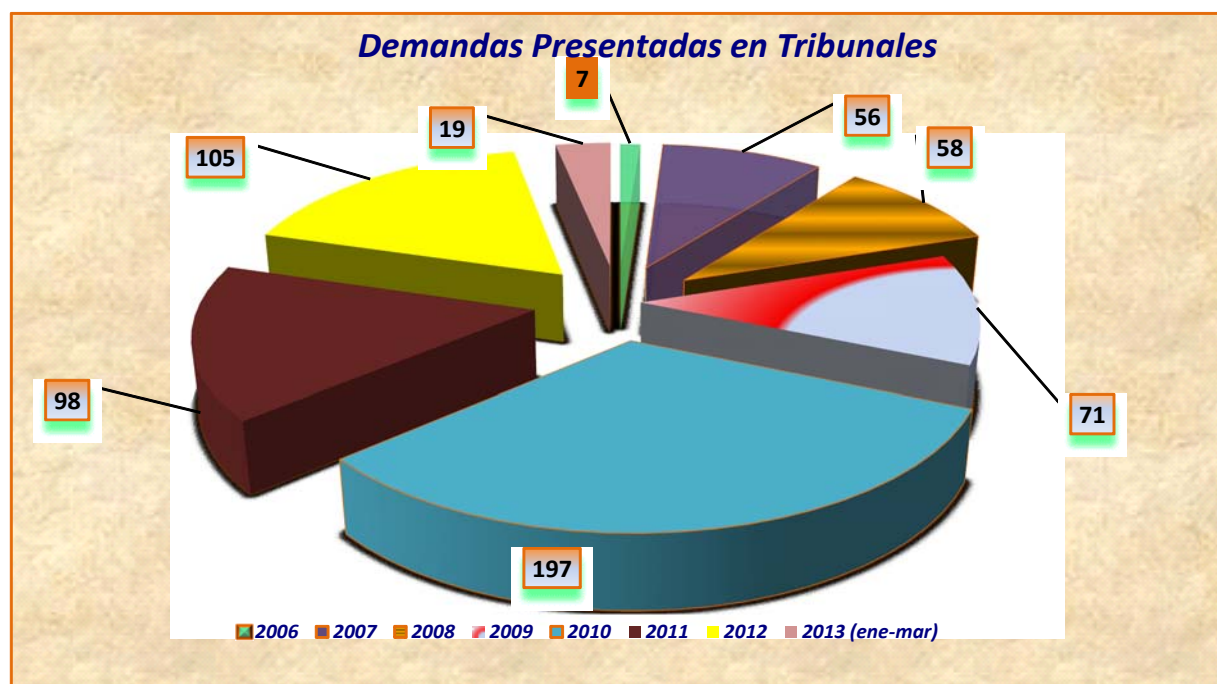
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.2	1,162,188.01
2008	58	9.5	1,165,958.76
2009	71	11.6	3,177,387.81
2010	197	32.2	11,574,589.66
2011	98	16.0	4,265,056.02
2012	105	17.2	4,552,121.01
2013 (ene-mar)	19	3.1	1,334,088.68
TOTAL	611	100.0	27,231,389.95

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 - MARZO 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,336	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	860	131,953.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	99	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	96	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	48	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	49	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	9	2,250.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	7	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	3	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	92	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	11	17,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	20	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	6	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 05/04/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de abril 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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	14	1.6	2,800.00	2.1
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	1.5	2,600.00	2.0
SUPERMERCADO 99	9	1.0	2,100.00	1.6
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	8	0.9	1,500.00	1.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	0.9	1,675.00	1.3
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	6	0.7	869.00	0.7
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	5	0.6	1,075.00	0.8
SUPERMERCADO REY	5	0.6	1,145.00	0.9
SUPER CENTRO EL TAJONAZO	3	0.3	425.00	0.3
TODO A DÓLAR	3	0.3	475.00	0.4
OTROS	786	91.4	117,289.00	88.9
TOTAL	860	100.0	131,953.00	100.0

© 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 - Marzo 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	8	7.4	3,605.56
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.9	13.50
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	12	11.1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	3.7	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	26	24.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.9	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	10	9.3	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	9.3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.9	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.9	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	24	22.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	5	4.6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	4	3.7	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	0.9	0.00
TOTALES	108	100.0	3,619.06
VERIFICACIÓN	4	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 - Marzo 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	1	3.1	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	28	87.5	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3	9.4	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	32	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-04-2013

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	10
PRENSA	42
RADIO	1
INTERNET	7
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
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	36
MEDIOS IMPRESOS	14
TOTALES	112

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Marzo 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
CLARO PANAMA, S.A.	4
SUPERMERCADO 99	4
Big Bag	3
Digicel	3
KFC	3
Super Xtra	3
TEMPO DESIGN	3
CASA CONFORT	2
DREAM GALLERY	2
Mc Donalds	2
Total	29

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-mar)	2,358	1,384	3,742
TOTAL	75,661	47,141	122,802

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de 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-mar)	405	241	646
TOTAL	36,156	20,320	56,476

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Marzo 2013

Anomalías	unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Productos 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	6554										16,998
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3099										5,006
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0										185
Productos deteriorados	productos	308	23	7										338
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0										0
Producto doble precio	productos	1	2	1										4
Fecha no clara	productos	0	3	0										3
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11										24
Venta atada	productos	0	0	0										0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0										0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18										57
No recibir billetes de B/. 50.00 y B/. 100.00	establecimiento	2	0	0										2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0										1
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5										14
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11										21
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0										1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0										0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0										0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra minima	establecimiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1										1
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0										0
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,774	5,174	9,707	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22,655

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	159	127	81										367

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	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	92	82	43	104	65	82							200	268	468
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	5	22	15	31	16	20							36	73	109

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

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2013

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de Productos 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	16,998	1,074,544
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	5,006	327,408
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	185	94,329
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	338	13,893
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	4	429
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	3	5,044
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	24	506
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	-	172
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	57	2,828
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	2	103
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	14	367
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	21	393
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	1	15
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-Marzo 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	259	42.0	9,174	19.2
SUPERMERCADO REY	18	2.9	5,599	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,382	21.7
SUPERMERCADO 99	339	55.0	15,999	33.4
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.1
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	2.8
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	2.2
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	616	100.0	47,905	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-Marzo 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 XTRA	483	9.9	23,029	12.7
SUPERMERCADO REY	714	14.6	22,728	53.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	16,461	9.1
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,672	54.6	14,899	0.3
SUPERMERCADO 99	1,026	21.0	97,399	12.6
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	8.2
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	4,895	100.0	180,867	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-Marzo 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 y marzo; 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

Período: Enero - Marzo 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																				37	15	52			
- A favor del consumidor	balanza		4				3																					7	7	7		
- En contra del consumidor	balanza						7																					7	7	7		
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																				27,657	2,576	30,233			
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0			
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1																							3	0	3			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0			
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																										0	0	0			
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)						26																				26	0	26			
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																				3	65	68			
Bloques	establecimiento					9	18																				9	18	27			
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	1		1		12	0																				14	0	14			
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117	0																				142	0	142			
- 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	0																				23	0	23			
Verificación de agroquímicos	establecimiento																										0	0	0			
Verificación de escáner	establecimiento	4	10	6	4	5	3																				15	17	32			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto		10		1		3																					14	14	14		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto		24		4		6																					34	34	34		
Verificación de grasas	freidora o pala	1																									1	0	1			
Información comercial	marca		4		5	27	5																				27	14	41			
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	36	1,818	3,730	398	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27,957	2,705	30,662

(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.

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos Verificados	59	72	89										220

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- Diciembre 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	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	11	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	6	17
- 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	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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, frijoles 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	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	4	15	9	24	33	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	4	4	8	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	4	1	5	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Verificación de escáner	establecimiento	0	3	1	4	9	4	4	13	0	1	0	1	0	0	14	26	40	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		13		7		26		2		0		0		54		54	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		5		8		21		0		1		0		42		42	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	4	12	4	9	9	4	14	14	29	0	1	4	26	43	87	130	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	8	16	3	28	1	12	9	39	24	9	41	190
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	312	917	917	5,627	0	1,588	7	66	24	115	378	9,951
Capacitaciones	6	32	16	21	2	16	22	15	6	7	8	151
Personas Capacitadas*	109	1,044	390	207	186	432	445	631	350	112	183	4,089
Programas	23	44	75	13	35	17	23	0	7	0	0	239
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	44	75	13	35	17	23	2	7	0	0	239
Consultas Educativas *	95	83	14	56	2	58	19	23	217	62	146	775
<i>Personal</i>	95	67	13	56	2	26	14	23	166	55	129	646
<i>Telefonía</i>	0	16	1	0	0	32	5	0	51	7	15	127
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	95	83	14	3,189	0	58	19	550	217	57	146	4,428
<i>Ley 6ta</i>	22	21	13	714	0	15	8	127	10	27	6	963
<i>Ley 45</i>	60	39	1	2,140	0	39	8	397	205	29	68	2,986
<i>Ley 81</i>	0	1	0	0	0	4	0	26	0	0	1	32
<i>Otros</i>	13	22	0	335	0	0	3	0	2	1	71	447
Distribución de Material Educativo	2,766	8,492	2,445	22,758	1,039	3,887	2,484	24	21,292	4,948	24,935	95,070
Participación en Medios de Comunicación	36	28	33	64	2	24	38	78	24	15	2	344
<i>Televisivo</i>	3	5	0	16	2	2	2	32	5	1	2	70
<i>Radiales</i>	33	15	32	41	0	21	35	46	16	11	0	250
<i>Prensa Escrita</i>	0	7	1	7	0	1	1	0	3	3	0	23
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,163	0	0	0	1,163
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	309	0	0	0	309
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	55	0	0	0	55
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	250
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	181
<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	38	0	0	0	38
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	143	0	0	0	143
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	183	0	0	0	183
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	539	2,088	1,396	5,903	223	2,095	494	722	598	289	707	15,054

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										38
Denuncias	0	0	0										0
Consultas	38	68	37										143
Total	47	87	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16										69
Denuncias	0	9	0										9
Consultas	45	37	23										105
Total	82	62	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0										55
Denuncias	3	1	0										4
Consultas	159	91	0										250
Total	179	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	309

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

FUENTE: ACODECO