



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (Mayo)



Junio, 2012

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional
Período: Enero - Mayo 2012

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	849	809	1,658
ASISTENCIAS	4,821	11,290	16,111
QUEJAS (Ley 45)	473	1,315	1,788
TOTALES	6,143	13,414	19,557

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional
Período: Enero - Mayo 2012

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	849	809	1,658
ASISTENCIAS	4,821	11,290	16,111
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	473	1,588	2,061
TOTALES	6,143	13,687	19,830

*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Mayo 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	15	220	23	32	21	27	61	15	45	51	515
TELEFÓNICA (3)	15	32	64	21	11	31	19	248	16	0	14	471
CALL CENTER 130	0	4	0	3	0	5	0	88	4	0	3	107
FACEBOOK	0	0	0	0	0	1	0	37	1	0	0	39
TWITTER	0	1	0	2	0	1	0	67	0	0	0	71
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	4	0	3	0	2	0	123	2	6	1	141
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	6
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	12	0	0	0	4	2	54	5	0	3	81
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	94	0	9	0	103
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	21	68	284	54	43	66	48	809	43	60	72	1,568

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 - Mayo 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	102	110	211	1098	36	314	39	4238	316	208	323	6,995
TELEFÓNICA (3)	9	33	73	85	9	43	30	4088	111	30	71	4,582
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	2	0	1	0	2583	0	0	0	2,586
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1410	1,416
MÓDULOS (2)	0	0	0	2	0	0	0	94	0	26	0	122
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	191	192
Total	111	143	284	1191	45	365	69	11,290	427	265	2000	16,190

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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	55,493,218.59
Ene-May 12	1,788	18,705,496.05

® Datos revisados

*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: 2006-07-08-09-10-11-12

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-May 12	1,276	9,181,101.83

® Datos revisados

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

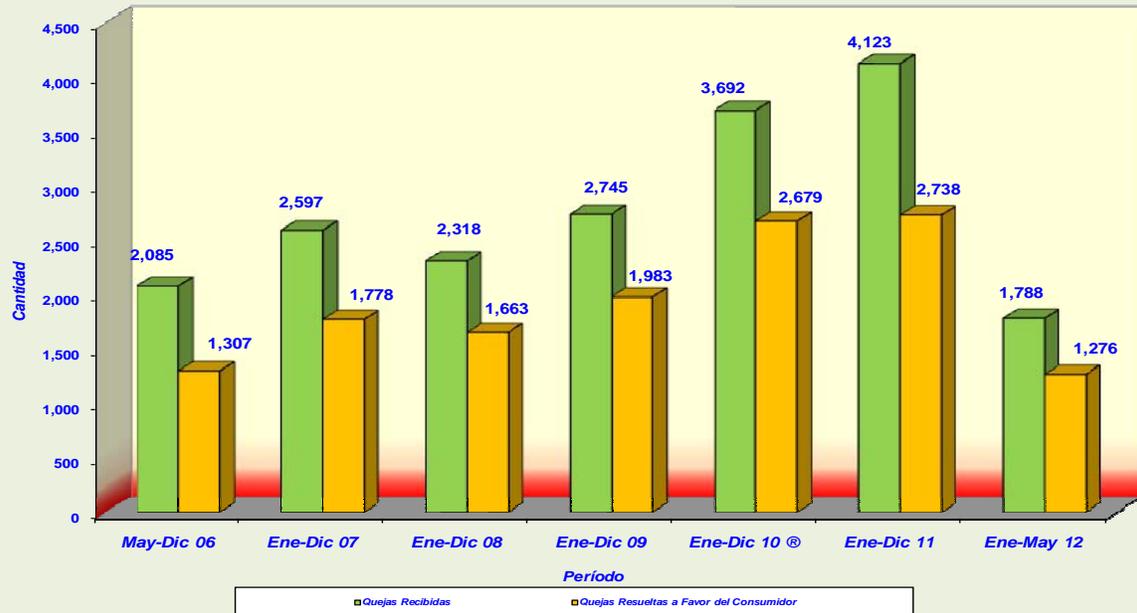
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	13,424	117,689,761.60
---	---------------	-----------------------

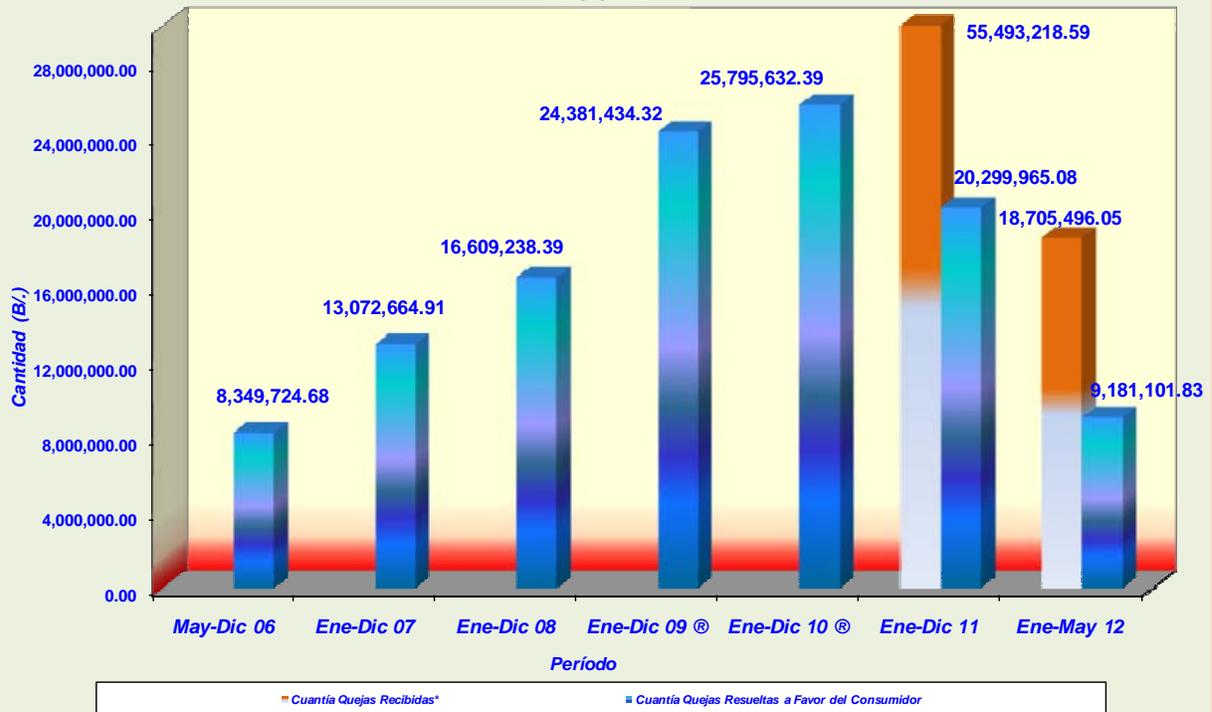
NOTA: Cuadro elaborado el 12-06-12. Estos datos se mantienen hasta 30 de Junio 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

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



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: 2006-07-08-09-10-11-12

<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	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,942,412.01
Ene-May-12	1,315	18,171,603.79

® *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: 2006-07-08-09-10-11-12

<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 ®	2,227	25,311,391.68
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-May-12	1,031	8,852,926.55

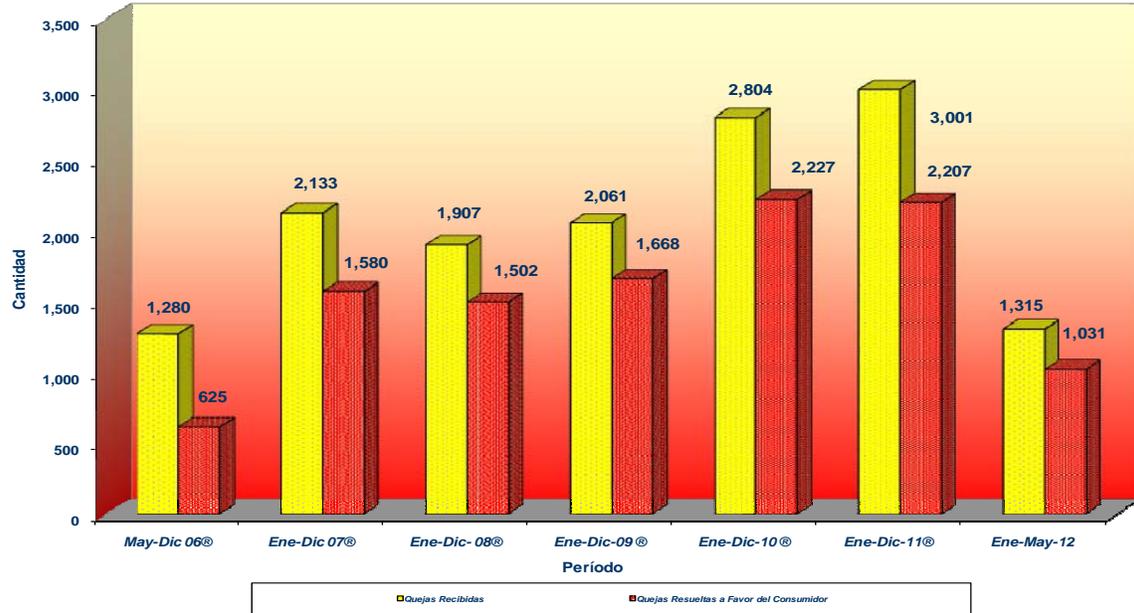
® *Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	10,840	111,584,996.59
--	---------------	-----------------------

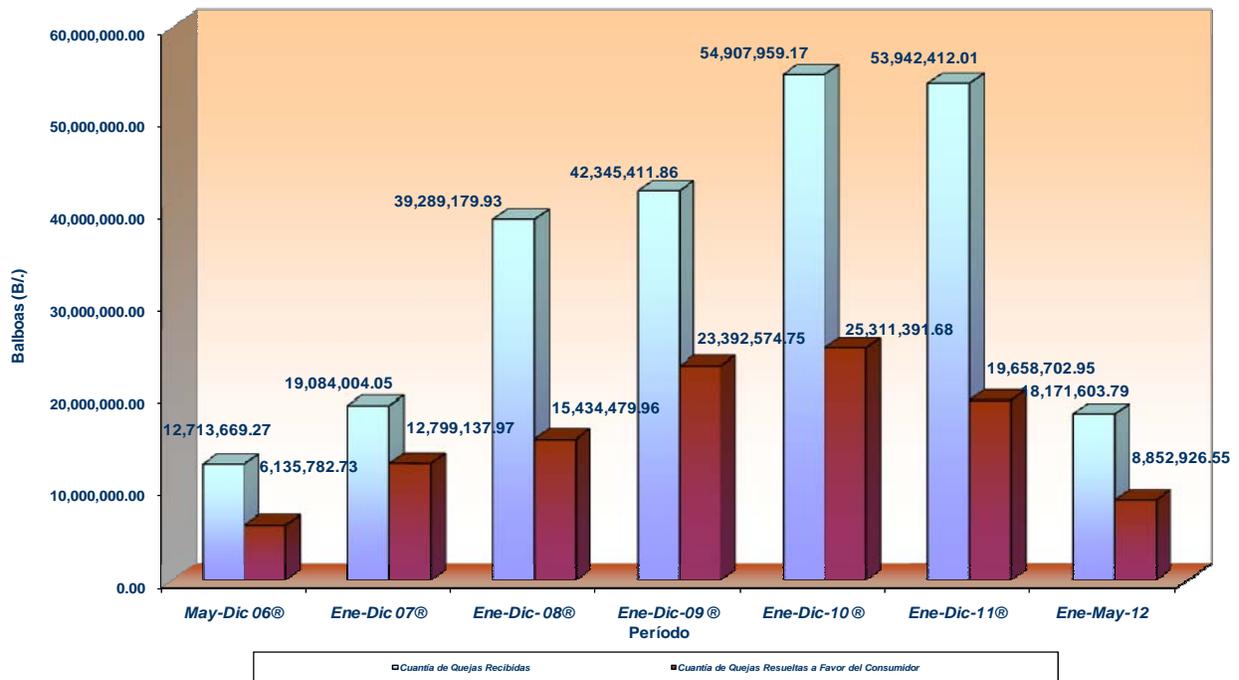
NOTA: Cuadro elaborado el 12-06-12. Estos datos son hasta 30 de Junio 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

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



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 - Mayo 2012

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,588	1,315	59	214
REGIONAL	Expedientes	473	473
TOTAL NACIONAL		2,061	1,788	59	214
Promedio de Quejas Diarias	16				
Promedio de Quejas Semanal	89				
Promedio de Quejas Mensual	358				

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	83%	82.81%
DECISIÓN DE QUEJAS	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 - Mayo 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	348	348
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	967	967
INVESTIGACIÓN	Expedientes	273	...	59	214
TOTAL		1,588	1,315	59	214
Promedio de Quejas Diarias	14				
Promedio de Quejas Semanal	79				
Promedio de Quejas Mensual	318				

**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%	...	21.61%	78.39%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-May12	473	533,892.26

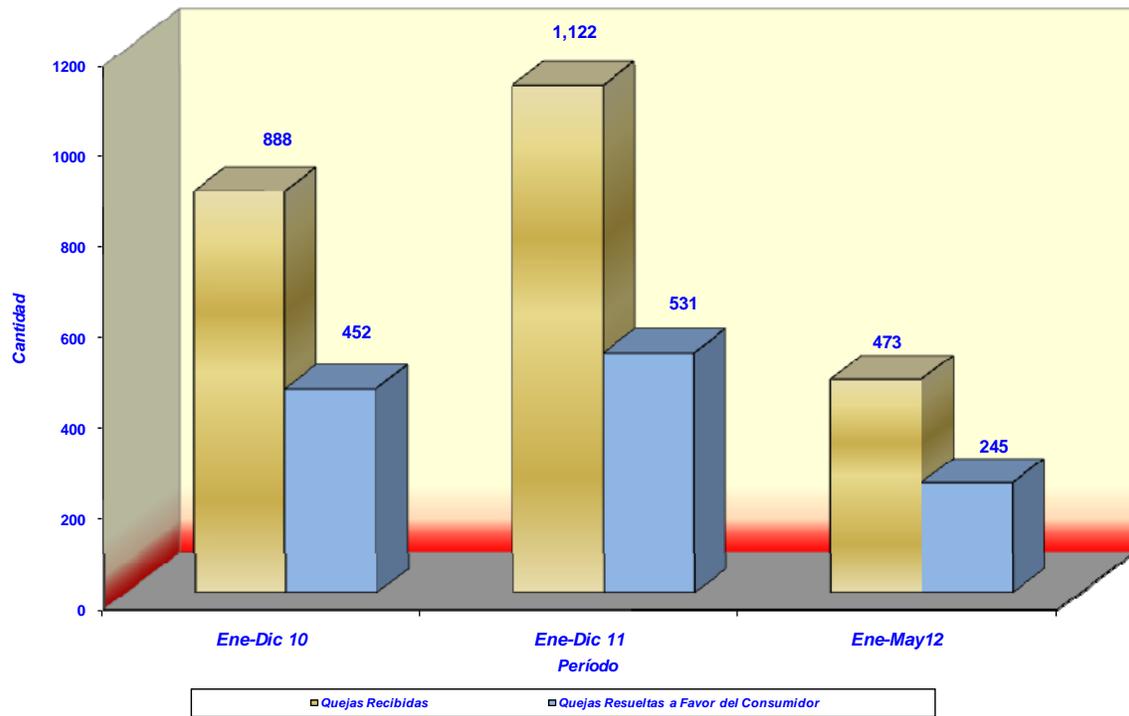
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

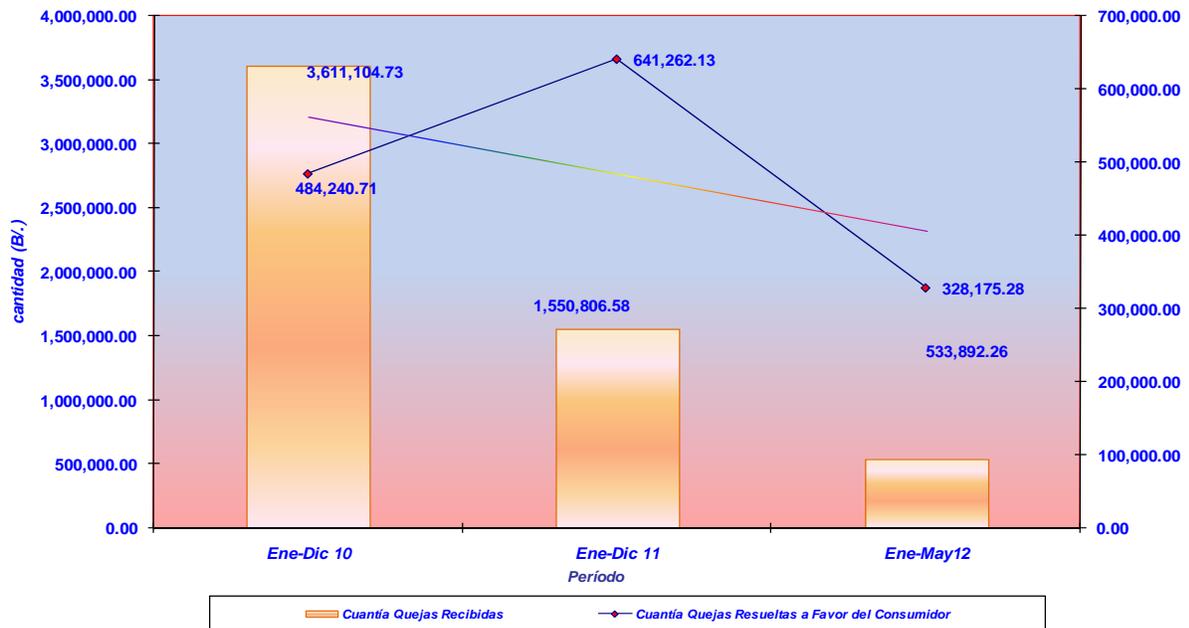
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-May 12	245	328,175.28

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 - Mayo 2012

Actividad	No. Quejas
Constructoras	116
Agencia de autos	66
Inmobiliarias	61
Venta de Autos Usados	53
Agencias de Viajes	11
Mueblería/Equipo Electrónico	6
Otros	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Líneas Aéreas	2
Taller de Reparación de Autos	2
Servicios Profesionales	2
Clínicas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Opticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
Total	348

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	118	33.9	32,090.51	3,786,679.76
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	90	25.9	75,707.19	6,813,646.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	36	10.3	89,296.60	3,214,677.68
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	34	9.8	43,738.30	1,487,102.30
VICIOS OCULTOS	19	5.5	88,883.21	1,688,780.92
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	4.3	6,411.49	96,172.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	4.0	23,115.73	323,620.15
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	9	2.6	343.66	3,092.94
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	0.9	25,000.00	75,000.00
COBRO INDEBIDO	2	0.6	60,353.75	120,707.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.6	12,456.65	24,913.30
VENTA ENGAÑOSA	2	0.6	14,297.50	28,595.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.6	1,950.50	3,901.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.3	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.3	6,000.00	6,000.00
TOTALES	348	100.0	50,784.17	17,672,889.76

** 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 - Mayo 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	34	19.2	40,489.99	1,376,659.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	18.6	39,287.23	1,296,478.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	24	13.6	23,651.92	567,646.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	22	12.4	42,210.75	928,636.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	10.2	106,588.54	1,918,593.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	6.2	57,160.00	628,760.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	3.4	40,049.67	240,298.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	3.4	114,960.00	689,760.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	3.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	2.8	37,215.00	186,075.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.7	27,454.29	82,362.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.7	24,087.95	72,263.86
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.1	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.1	14,285.49	28,570.97
DESISTIMIENTO	1	0.6	22,000.00	22,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.6	3,000.00	3,000.00
TOTALES	177	100.0	47,825.90	8,465,184.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-06-12. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 - Mayo 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	2,976,475.30
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	979,695.24
VICIOS OCULTOS	7	697,974.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	305,313.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	502,070.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	157,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	70,200.00
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	61	5,808,728.24

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	816,783.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	1,128,574.50
ABANDONO	6	640,801.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	260,475.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	159,700.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	49,113.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	76,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	66,634.36
TOTAL	38	3,198,581.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-06-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
CHABEDU, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BELVIEW CORP.	1
BM REAL ESTATE INC	1
BM REAL STATE, INC	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VÍA TERTIA	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
TOTAL	61

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	31	262,927.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	98,160.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	35,591.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	13,910.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
TOTAL	53	425,588.71

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	12	56,436.40
ABANDONO	8	96,446.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	43,220.00
DESISTIMIENTO	1	22,000.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	28	226,602.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTORS, S.A.	12
GRUPO JARUM	5
VIP MOTOR, S.A	4
FULL MOTORS	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
T.D.MOTOR	2
BUSET CAR CENTER	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
VIP MOTOR'S	1
AUTO UNO	1
AUTO SALES	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS ALFA	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	55	1,032,461.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
VENTA ENGAÑOSA	2	28,595.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
TOTAL	66	1,147,284.56

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	18	257,503.04
ABANDONO	10	134,435.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	104,259.99
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	16,160.00
TOTAL	36	534,758.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	40
PANAMOTOR	7
SILABA MOTORS, S.A.	5
GRUPO SILABA	4
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
CONSULTENOS	1
MOTORES GENERAL	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
TOTAL	66

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
TOTAL	3	6,960.00

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
TOTAL	2	3,600.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
TOTAL	3	5,323.23

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	2,675.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
TOTAL	2	2,675.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Mayo 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	195
Mueblería/Equipo Electrónico	90
Celulares	85
Almacén por Departamentos	68
Telefonía	67
Otros	45
Inmobiliarias	40
TV por Cable	40
Constructoras	34
Repuestos y Reparaciones (No autos)	28
Agencias de Viajes	21
Bienes ty Raices	19
Talleres de Reparación de Autos	18
Repuestos para autos	16
Almacén de Ropa y Calzados	14
Joyería/Relojerías	14
Clínicas	11
Venta de Autos Usados	11
Agencia de autos	10
Computadoras	10
Hoteles o Planes Vacacionales	9
Estaciones de Gasolinas	8
Ventas por TV	8
Servicios Profesionales	8
Lavaderías o Lavamáticos	7
Mueblerías	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Universidades	7
Ópticas	7
Supermercados	6
Alquiler de Autos	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Escuelas/Colegio	5
Agencia de Motos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Farmacias	3
Courrier	3
Centros de Estéticas	3
Lineas Aéreas	2
Materiales de Construcción	2
Videjuegos	2
Servicios de Ambulancias	2
Venta de Colchones	2
Zapaterías	2
Sederías	2
Casa de Empeño	1
Comunicaciones e Internet	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Decoración	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	967

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	521	53.9	514.36	267,982.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	92	9.5	467.91	43,047.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	90	9.3	673.96	60,656.82
FALTA DE INFORMACIÓN	87	9.0	529.53	46,069.24
RESOLUCIÓN / CONTRATO	57	5.9	112.59	6,417.85
DAÑOS Y PERJUICIOS	27	2.8	860.72	23,239.55
COBRO INDEBIDO	20	2.1	245.11	4,902.15
VENTA ENGAÑOSA	15	1.6	665.35	9,980.28
VICIOS OCULTOS	15	1.6	1,348.88	20,233.18
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	1.3	158.20	2,056.57
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	1.0	494.32	4,943.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	0.8	505.99	4,047.89
CUSTODIA DE BIENES	6	0.6	482.41	2,894.45
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.5	444.55	2,222.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
TOTALES	967	100.0	515.73	498,714.03

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	252	29.5	501.74	126,439.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	125	14.6	390.84	48,854.91
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	111	13.0	375.46	41,675.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	84	9.8	355.49	29,861.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	75	8.8	402.61	30,195.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	39	4.6	633.43	24,703.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	36	4.2	459.73	16,550.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	35	4.1	578.43	20,245.10
ABANDONO	34	4.0	276.69	9,407.55
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	2.9	684.88	17,122.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	15	1.8	768.70	11,530.57
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	1.3	699.61	7,695.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	8	0.9	163.58	1,308.66
ACUERDO	3	0.4	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	610.97	610.97
TOTALES	854	100.0	454.0	387,742.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-06-12. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 - Mayo 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,364.21
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
FALTA DE INFORMACIÓN	8	5,515.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	7,486.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	700.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	40	37,801.04

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	4,707.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	4	3,883.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	5,530.81
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,500.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	50.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	2,456.45
TOTAL	27	25,515.82

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-06-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
TOTAL	40

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	173	108,785.47
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,731.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
VENTA ENGAÑOSA	2	1,329.15
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1,883.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	966.20
TOTAL	195	121,714.90

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	65	34,109.36
ACUERDO	41	24,143.61
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	14,478.06
RESOLUCIONES	22	18,485.43
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	8,957.65
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	7	3,136.07
TOTAL	183	106,643.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	55
AUDIO FOTO	35
HOMETEK	16
MULTIMAX	9
PHOTURA INTERNATIONAL	8
ELEKTRA	8
PREMIER UNIVERSE, S.A.	6
TECH HOUSE	6
PANACINE	5
MULTITEK PACIFICO, S.A.	4
DIGITAL CITY	2
FOTO SONIDO	2
LEY'S	2
PREMIER	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
MACRO	2
RAENCO	2
FOTO SONIDO	2
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	2
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP.	2
CASA GALA	1
77 UNIVERSE, S.A.	1
RODELAG	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
CLIMA 2000	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
PHOTOVISIÓN	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTONICA, S.A.	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	195

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	77	12,439.14
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	604.45
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
TOTAL	85	14,447.60

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	25	6,160.41
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	13	2,576.75
ACUERDO	12	2,223.83
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	1,740.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,296.70
ABANDONO	5	1,396.14
RESOLUCIONES	4	1,478.00
TOTAL	77	16,872.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	13
MUNDO CELULAR	8
MOVIL PHONE S.A.	8
METRO MOVIL, S.A.	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
BEAUTY CELL	2
GANGA CELULAR	2
NOVEDADES MOVIL	2
SMART PHONE, S.A.	2
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
ASTROS CELULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL PARADOR	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES CALIDONIA	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
HAILEY MOVIL	1
LUXMARCHE	1
12 KING	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
MOVIL FAST	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
ASTROS 12	1
BB STORE	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FIESTA MOVIL	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMA, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	631.29
DEVOLUCION DE DINERO	1	786.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
TOTAL	7	5,273.53

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	1,965.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDO	2	2,001.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	450.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	10	7,313.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FURNITURE CITY	2
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	7

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	9,543.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	3,190.06
COBRO INDEBIDO	1	300.00
TOTAL	11	16,283.14

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	6,237.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,940.53
TOTAL	8	8,177.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	3,016.73
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	3,023.29
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	10	7,638.60

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	7	7,239.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	538.20
RESOLUCIONES	2	3,512.87
DESISTIMIENTO	1	2,037.54
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	280.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	158.92
TOTAL	14	13,768.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-6-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	42	40.0	21,622.6	908,149.78
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	29.5	54,047.1	1,675,461.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	9.5	70,242.6	702,425.68
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	6.7	32,451.8	227,162.50
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	4.8	18,063.3	90,316.27
VICIOS OCULTOS	5	4.8	46,889.5	234,447.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2.9	9,136.5	27,409.63
COBRO INDEBIDO	2	1.9	6,250.0	12,500.00
TOTALES	105	100.0	36,932.1	3,877,872.52

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	34	19.2	40,489.99	1,376,659.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	18.6	39,287.23	1,296,478.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	24	13.6	23,651.92	567,646.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	22	12.4	42,210.75	928,636.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	10.2	106,588.54	1,918,593.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	6.2	57,160.00	628,760.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	3.4	40,049.67	240,298.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	3.4	114,960.00	689,760.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	3.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	2.8	37,215.00	186,075.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.7	27,454.29	82,362.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.7	24,087.95	72,263.86
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.1	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.1	14,285.49	28,570.97
DESISTIMIENTO	1	0.6	22,000.00	22,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.6	3,000.00	3,000.00
TOTALES	177	100.0	47,825.90	8,465,184.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-06-12. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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

Períod: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	29.5	663,184.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	22.7	342,034.84
VICIOS OCULTOS	6	13.6	505,890.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	6.8	18,680.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	6.8	231,335.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	4.5	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.5	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	2.3	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	2.3	8,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.3	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	2.3	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	2.3	6,700.00
TOTAL	44	100.0	1,892,809.30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	27	61.4	1,680,472.74
AGENCIA DE AUTOS	9	20.5	153,047.56
HOTELES O PLANES VACACIONALES	3	6.8	15,615.00
VENTSA DE AUTOS USADOS	2	4.5	11,674.00
CONSTRUCTORAS	1	2.3	0.00
INDUSTRIAL	1	2.3	29,000.00
BIENES Y RAICES	1	2.3	3,000.00
TOTAL	44	100.0	1,892,809.30

FUENTE: ACODECO

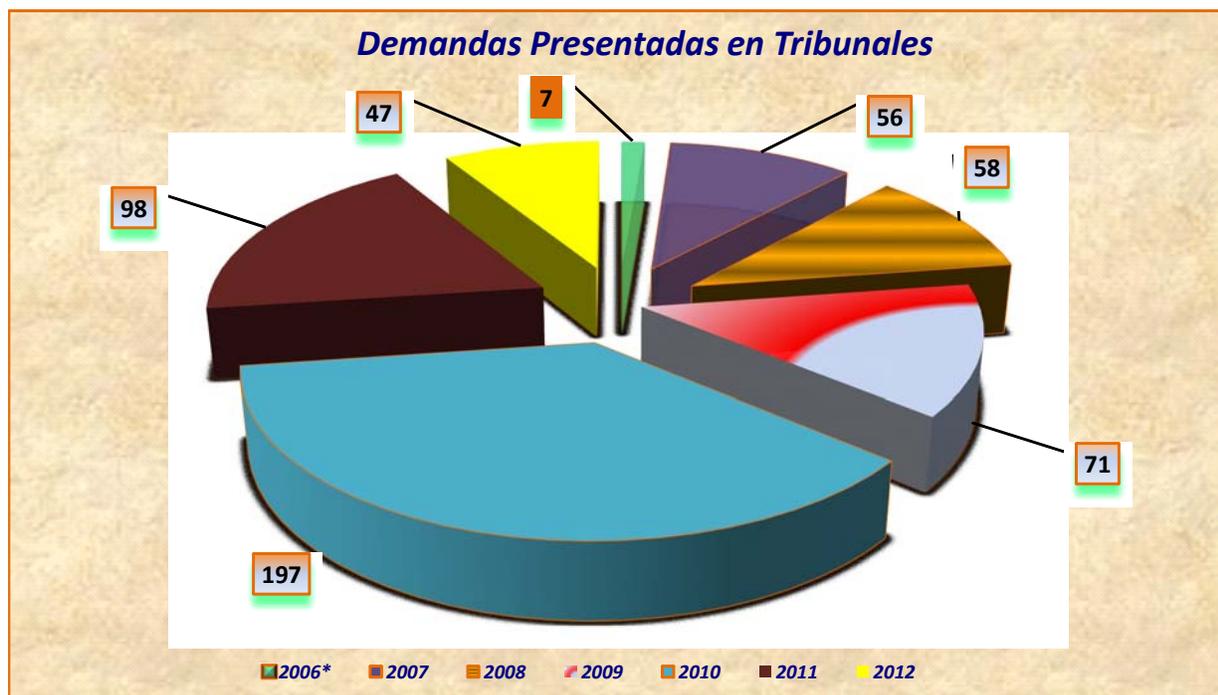
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(mayo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.5	1,162,188.01
2008	58	10.9	1,165,958.76
2009	71	13.3	3,177,387.81
2010	197	36.9	11,574,589.66
2011	98	18.4	4,265,056.02
2012	47	8.8	2,218,073.19
TOTAL	534	91.2	23,563,253.45

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,740	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	983	300,453.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	408	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	374	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	32	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	96	30,825.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	38	13,490.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	70	-

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

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	59	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	18	4,425.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	23	-
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)	0	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	214	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	52	55,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	184	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	42	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 15/6/12. Estos datos se mantienen hasta 30 de junio 2012; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	56	5.7	19,765.00	6.6
SUPERMERCADO REY	13	1.3	3,575.00	1.2
SUPERMERCADO XTRA	9	0.9	3,425.00	1.1
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	7	0.7	1,400.00	0.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	0.8	2,675.00	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	5	0.5	1,900.00	0.6
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	5	0.5	1,000.00	0.3
FARMACIAS ARROCHA	6	0.6	1,100.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.4	725.00	0.2
OTROS	870	88.5	264,888.00	88.2
TOTAL	983	100.0	300,453.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Mayo 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.4	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	12	4.3	50,883.62
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	1.8	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	33	11.7	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	20	7.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	0.7	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	11	3.9	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	42	14.9	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.4	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	13	4.6	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.4	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	6	2.1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	4	1.4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.4	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	76	27.0	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	1	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	1.1	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	9	3.2	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	39	13.8	0.00
TOTALES	282	100.0	51,983.58
VERIFICACIÓN	36	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 - Mayo 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	12	18.8	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	41	64.1	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	9	14.1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	3.1	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	64	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-5-2012.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2012

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	46
PRENSA	99
RADIO	11
INTERNET	14
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	3
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	106
MEDIOS IMPRESOS	36
TOTALES	318

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2012

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 (ene-may)	6,125	2,993	9,118
TOTAL	64,709	42,643	107,352

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

Años: 2006 - 2012

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 (ene-may)	3,596	1,458	5,054
TOTAL	32,416	19,744	52,160

**** No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.****FUENTE: ACODECO**

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (mayo)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	36,142
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	8,547
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	2,035
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	271
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	-	120
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	6
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	81
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	24
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	0
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	280
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	4
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	0
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	0
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	29
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	35
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	2
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	3
Ley 81 Tarjetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	5,289	11.8
SUPERMERCADO XTRA	56	6.8	7,509	16.7
SUPERMERCADO 99	744	90.7	15,186	33.8
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	20	2.4	10,300	22.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	820	100.0	44,969	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,302	40.5	93,467	56.1
SUPERMERCADO REY	1,007	31.3	20,806	11.4
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	18,979	12.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	515	16.0	15,516	9.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	393	12.2	11,699	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	3,217	100.0	166,741	100.0

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Mayo 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,549	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	81.8	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	40	13.0	9,360	33.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	5.2	2,435	8.6
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
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	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	308	100.0	28,193	100.0

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

En el mes de febrero, marzo, abril; no se encontró la anomalía (SFV).

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Abril 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		TOTAL		
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																									
Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30															23	71	94		
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-															0	0	0		
	establec-producto	126	33	93	19	1	-	-	1	-	1															220	54	274		
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63	-	1															2	105	107		
Bloques Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8	1	-															103	23	126		
	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89	46	-															10,519	3,729	14,248		
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-															0	0	0		
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13															38	18	56		
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	0	596	5															605	5	610		
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	0	60	-															73	0	73		
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	0	267	12															541	21	562		
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2															122	28	150		
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-															0	10	10		
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	119	-	160															0	279	279		
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	0	-	-															5	15	20		
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-															0	0	0		
TOTAL DE ACTIVIDADES		577	158	137	80	8,500	3,604	932	292	1,094	324	0	0	12,251	4,358	16,609														

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

** En enero y febrero : agua; En marzo: Atún, té, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos.

*** 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

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Actas		TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		155	74	95	63	109	71	103	200	90	221															602	629	1,231

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (may)
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	71
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	-
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	54
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108	98	128
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	3,729
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-
Combustible (surtidores, tanques, calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sellos, denominación de combustible no clara, spv de lubricantes, aceites)	estaciones	30	22	85	15	23
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	28
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	10
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	279
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-

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

*A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	24	54	10	18	2	13	16	91	36	41	66	371
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	684	3,763	3,763	2,155	103	4,305	0	539	706	1,284	1,517	18,819
Capacitaciones	24	90	19	55	29	48	44	48	20	13	28	418
Personas Capacitadas*	824	2,458	344	998	643	1,717	1,043	1,639	900	470	899	11,935
Programas	0	91	0	27	26	0	50	4	137	30	66	431
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	91	0	27	26	0	50	4	137	30	66	431
Consultas Educativas *	111	3,338	18	243	41	83	89	36	150	253	3,596	7,958
<i>Personal</i>	102	3,321	18	231	33	70	77	36	104	212	3,524	7,728
<i>Telefonía</i>	9	17	0	12	8	13	12	0	46	41	71	229
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Temas	111	3,338	18	1,621	6	86	89	983	150	216	3,596	10,214
<i>Ley 6ta</i>	27	1,388	6	433	4	26	9	290	9	22	826	3,040
<i>Ley 45</i>	54	1,928	12	1,122	1	53	77	688	139	138	2,085	6,297
<i>Ley 81</i>	1	1	0	36	1	0	2	5	1	6	18	71
<i>Otros</i>	29	21	0	30	0	7	1	0	1	50	667	806
Distribución de Material Educativo	12,868	17,334	5,967	7,551	653	2,880	11,206	36	32,925	11,506	31,189	134,115
Participación en Medios de Comunicación	75	52	47	117	5	53	62	143	39	18	2	613
<i>Televisivo</i>	9	9	0	16	1	3	0	51	7	4	1	101
<i>Radiales</i>	61	28	47	101	4	49	61	92	28	14	0	485
<i>Prensa Escrita</i>	5	15	0	0	0	1	1	0	4	0	1	27
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	1,619	9,650	4,125	3,423	813	6,105	1,182	2,218	1,893	2,037	6,078	39,143

FUENTE: ACODECO