



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

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

**2014 (Mayo)**



**Junio, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	266	752	<b>1,018</b>
ASISTENCIAS	3,396	10,362	<b>13,758</b>
QUEJAS (Ley 45)	317	1,004	<b>1,321</b>
<b>TOTALES</b>	<b>3,979</b>	<b>12,118</b>	<b>16,097</b>

Fuente: ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	266	752	<b>1,018</b>
ASISTENCIAS	3,396	10,362	<b>13,758</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	317	1,225	<b>1,542</b>
<b>TOTALES</b>	<b>3,979</b>	<b>12,339</b>	<b>16,318</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**

Enero - Mayo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	9	8	5	35	1	11	3	55	14	31	14	186
TELFÓNICA (3)	2	26	7	37	1	12	7	241	5	20	8	366
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	146	0	0	0	146
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	0	48
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	44
WEB	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	56
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	87	1	4	1	95
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>752</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>1,018</b>

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL**

Enero - Mayo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	81	177	72	453	3	153	46	4281	571	408	99	6,344
TELFÓNICA (3)	4	21	23	17	1	73	35	4114	118	38	40	4,484
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1376	0	0	0	1,376
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
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	591	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	418	618
MÓDULOS (2)	272	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	281
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>198</b>	<b>95</b>	<b>470</b>	<b>4</b>	<b>226</b>	<b>88</b>	<b>10,362</b>	<b>690</b>	<b>465</b>	<b>557</b>	<b>13,758</b>

(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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
Nacional**

**Período: Enero - Mayo 2014**

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	98	62.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	21	13.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	5.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	8	5.1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	5.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	4	2.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	2.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	3	1.9
<b>TOTALES</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
PRODUCTOS VENCIDOS	100	16.8
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	82	13.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	47	7.9
ESCÁNER	39	6.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	40	6.7
BALANZAS	35	5.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	33	5.6
FALTA DE INFORMACIÓN	24	4.0
NO CUMPLEN	30	5.1
VENTA ATADA	16	2.7
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	13	2.2
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	16	2.7
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	14	2.4
FALTA DE INFORMACION PROPINA	15	2.5
COMBUSTIBLE	10	1.7
PESO NETO	7	1.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	7	1.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	14	2.4
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	6	1.0
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	9	1.5
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.5
INFORMACION NO VERAZ	4	0.7
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	5	0.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	2	0.3
PROMOCIONES	2	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.7
MONOPOLIO	2	0.3
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	8	1.3
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.2
DISCRIMINACIÓN	1	0.2
<b>TOTALES</b>	<b>594</b>	<b>100.0</b>

FUENTE:ACODECO

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

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

**NACIONAL**

*Periodo: 2006 al 2014*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,693	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,577.59
Ene-Dic12	4,494	42,335,957.44
Ene-Dic-13	4,026	31,072,381.68
Ene-May-14	1,321	9,227,680.05

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

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

**NACIONAL**

*Periodo: 2006 al 2014*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,010	15,831,952.93
Ene-May-14	1,263	4,764,953.93

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

*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)</b>	<b>19,484</b>	<b>148,615,671.87</b>
---	---------------	-----------------------

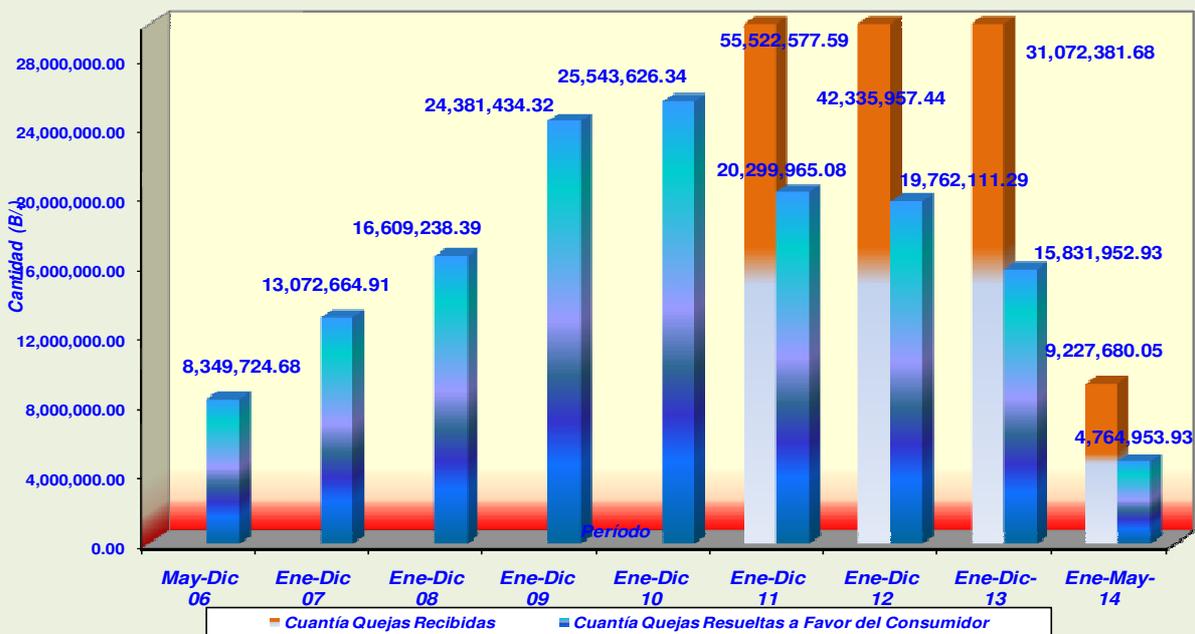
*NOTA: Cuadro elaborado el 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 junio 2014.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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



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

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

*Periodo: 2006 al 2014*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-May-14	1,004	8,261,660.89

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

*Periodo: 2006 al 2014*

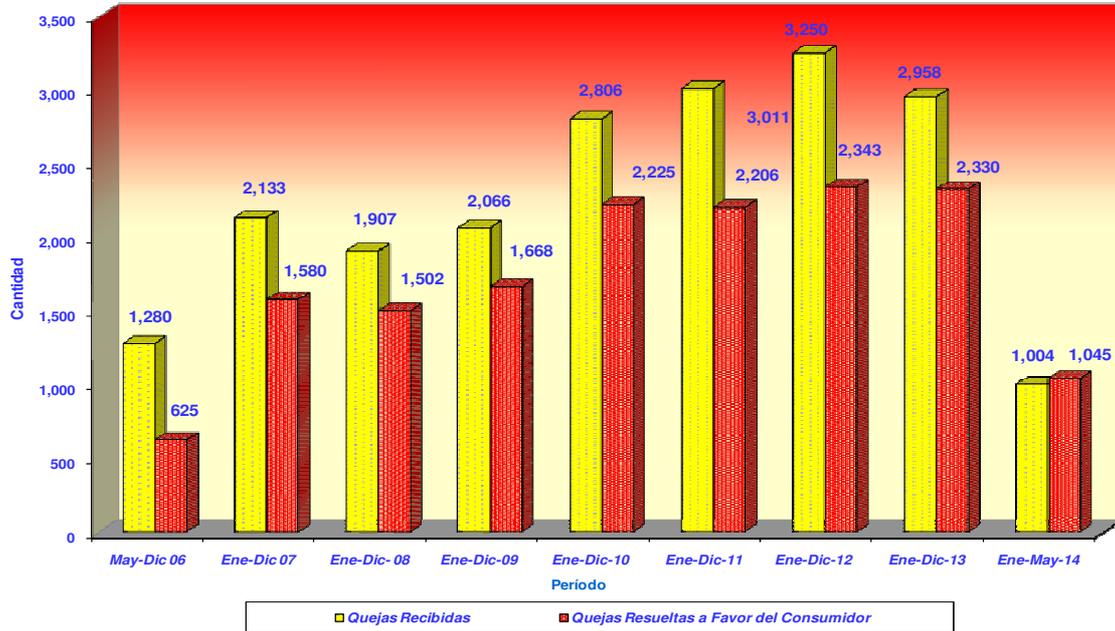
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-May-14	1,045	4,529,608.82

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014</b>	<b>15,524</b>	<b>140,674,332.97</b>
--	---------------	-----------------------

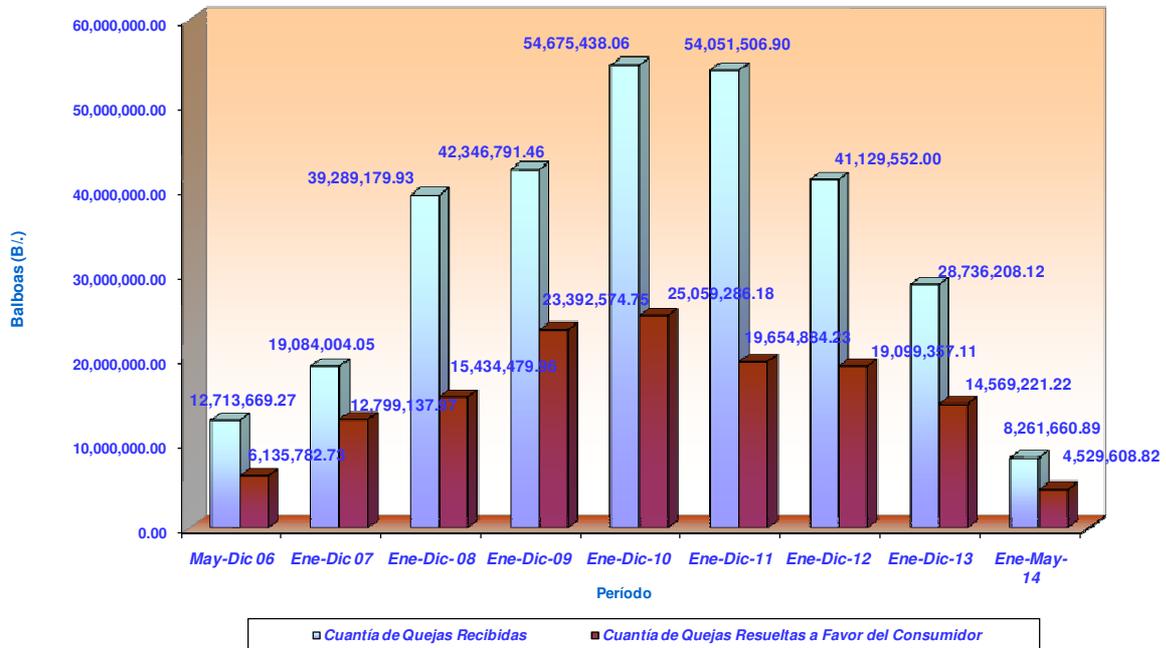
*NOTA: Cuadro elaborado el 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de Junio 2014.*

*FUENTE: ACODECO*

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



*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 - Mayo 2014*

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
<b>PANAMÁ</b>	<b>Expedientes</b>	<b>1,004</b>	<b>1,004</b>		
<b>REGIONAL</b>	<b>Expedientes</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>...</b>	<b>...</b>
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,321</b>	<b>1,321</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	<b>12</b>				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	<b>66</b>				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	<b>264</b>				

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
<b>PANAMÁ</b>	<b>Expedientes</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
<b>REGIONAL</b>	<b>Expedientes</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	<b>...</b>	<b>...</b>

**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 2014*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	237	237	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	767	767	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	2,720	2,499	95	126
<b>TOTAL</b>		<b>3,724</b>	<b>3,503</b>	<b>95</b>	<b>126</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	11				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	61				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	245				

**\*\*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**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	8%	...	3.49%	4.63%

**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 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	889	3,611,204.46
Ene-Dic 11	1,124	1,551,304.67
Ene-Dic 12	1,335	1,380,572.42
Ene-Dic 13	1,072	2,353,724.65
Ene-May 14	317	966,019.16

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	680	1,262,731.71
Ene-May 14	218	235,345.11

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	122
Agencia de autos	69
Venta de Autos Usados	20
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Mueblerías	5
Agencias de Viajes	4
Alarmas	4
Constructoras	4
Decoración	4
Clínicas	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Taller de Reparación de Autos	2
Agencia de Motos	2
Alquiler de Autos	1
Cursos de Inglés	1
Joyería/Relojerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raices	1
Perfumería	1
<b>Total</b>	<b>267</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	86	32.2	18,290.13	1,572,950.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	13.1	58,338.82	2,041,858.64
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	35	13.1	6,239.38	218,378.15
ACLARACIÓN DE CONTRATO	31	11.6	52,156.41	1,616,848.57
CLÁUSULA ABUSIVA	19	7.1	27,358.50	519,811.52
VICIO OCULTO	15	5.6	114,726.99	1,720,904.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	4.9	7,063.45	91,824.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	4.5	43,142.59	517,711.11
COBRO INDEBIDO	5	1.9	4,929.99	24,649.96
VENTA ENGAÑOSA	3	1.1	24,685.00	74,055.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.1	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.7	27,797.43	55,594.85
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.7	23,887.73	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	0.7	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.7	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.4	3,137.00	3,137.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	0.4	35,000.00	35,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100.0</b>	<b>32,827.14</b>	<b>8,764,846.05</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	42	30.0	34,652.70	1,455,413.51
DESISTIMIENTO	20	14.3	24,117.89	482,357.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	17	12.1	23,200.75	394,412.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	14	10.0	8,605.36	120,475.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	10	7.1	30,797.30	307,973.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	6.4	27,036.24	243,326.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	5.7	47,248.08	377,984.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	5.0	34,551.43	241,860.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	4.3	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.1	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.7	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>140</b>	<b>100.0</b>	<b>30,562.71</b>	<b>4,278,779.48</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2014.*

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	1,511,878.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	1,960,239.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	20	166,808.79
CLÁUSULA ABUSIVA	14	506,864.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	343,014.40
VICIO OCULTO	7	1,519,744.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	436,423.20
COBRO INDEBIDO	3	15,191.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	35,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>6,781,764.72</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	35	1,591,140.59
DESISTIMIENTO	28	1,534,172.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	213,615.00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>3,338,927.60</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	6
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	8
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	3
H & L SKY PALACE, S.A.	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA M&MC, S,A	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MANHATTAN TWO,INC	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MYSTIC GARDEN INC	2
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SAELA S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
SU HOGAR, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	14
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	113,010.00
VICIO OCULTO	2	15,684.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>141,919.00</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	11	81,212.07
ACUERDO	6	58,640.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>143,852.08</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO JARUM	3
SANDI AUTOS	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	54	1,065,585.38
VICIO OCULTO	4	74,228.30
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	14,500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>1,389,896.13</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	19	377,209.65
ACUERDOS	13	283,037.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	12,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>673,241.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, SA	15
SILABA MOTORS S.A	11
RICARDO PEREZ, S.A.	7
GRUPO SILABA	6
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	4
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOBILES, S.A.	3
EMPRESAS MELO	3
ARRENDADORA ECONOMICA	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUN	1
LUMOVIL, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	231
Celulares	167
Almacén por Departamentos	98
Mueblería/Equipo Electrónico	79
Inmobiliarias	57
TV por Cable	52
Telefonía	50
Repuestos y Reparaciones (No autos)	30
Internet	21
Mueblerías	19
Almacén de Ropa y Calzados	17
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Otros	16
Repuestos para autos	15
Agencia de autos	14
Agencias de Viajes	12
Joyería/Relojerías	12
Talleres de Reparación de Autos	12
Computadoras	10
Clínicas	9
Agencia de Motos	8
Ópticas	7
Materiales de Construcción	6
Decoración	6
Alquiler de Autos	5
Lavanderías o Lavamáticos	5
Líneas Aéreas	5
Venta de Colchones	5
Alarmas	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Supermercados	4
Venta de Autos Usados	4
Videojuegos	4
Escuelas/Colegio	4
Servicios Profesionales	4
Funerarias	3
Eventos Artísticos	3
Bienes y Raíces	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Ventas por TV	2
Farmacias	2
Librerías	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>1,054</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	595	56.5	409.95	243,922.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	90	8.5	662.77	59,649.06
MERCANCÍA DEFECTUOSA	87	8.3	303.85	26,434.67
RESOLUCIÓN / CONTRATO	78	7.4	143.66	11,205.35
FALTA DE INFORMACIÓN	49	4.6	519.18	25,439.98
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	4.4	622.67	28,642.80
COBRO INDEBIDO	21	2.0	489.30	10,275.26
CUSTODIA DE BIEN	18	1.7	531.14	9,560.55
VENTA ENGAÑOSA	17	1.6	555.39	9,441.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	1.5	602.51	9,640.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	10	0.9	514.10	5,141.02
VICIO OCULTO	9	0.9	1,748.80	15,739.22
DAÑO Y PERJUICIO	8	0.8	689.01	5,512.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.6	166.62	999.71
RESCINDIR CONTRATO	2	0.2	37.03	74.05
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,054</b>	<b>100.0</b>	<b>439.12</b>	<b>462,834.00</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	343	30.5	401.81	137,821.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	142	12.6	440.78	62,591.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	127	11.3	312.51	39,689.03
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	96	8.5	345.21	33,139.89
ABANDONO	84	7.5	397.22	33,366.34
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	50	4.5	793.53	39,676.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	47	4.2	462.32	21,729.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	3.7	645.23	27,099.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	38	3.4	501.24	19,047.07
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	34	3.0	664.10	22,579.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	34	3.0	346.77	11,790.33
ACUERDO/REEMPLAZO	27	2.4	237.02	6,399.62
RESOLUCIÓN/REPARAR	24	2.1	595.71	14,297.01
RESOLUCIONES/VARIOS	17	1.5	595.87	10,129.75
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	0.7	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	5	0.4	656.00	3,280.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.2	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.1	29.59	29.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.1	14.99	14.99
<b>TOTALES</b>	<b>1,123</b>	<b>100.0</b>	<b>432.92</b>	<b>486,174.45</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2014.*

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	9,353.90
COBRO INDEBIDO	11	8,049.55
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,665.75
VICIO OCULTO	6	11,112.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,184.31
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,668.65
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>59,204.45</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	22	18,247.22
ACUERDO	9	8,532.25
RESOLUCIONES	4	6,370.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>35,338.80</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

FUENTE: ACODECO



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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS	8
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
ARAZI INVESTORS INC.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	166	79,463.61
MERCANCÍA DEFECTUOSA	49	17,752.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	3,172.56
FALTA DE INFORMACIÓN	4	890.09
CUSTODIA DE BIEN	2	1,708.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>104,970.87</b>

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	200	91,959.99
ACUERDOS	70	29,393.12
RESOLUCIÓN	31	21,283.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	2,541.00
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>145,177.83</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	44
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	31
MULTIMAX	26
HOMETEK	10
UNICA	10
DOIT CENTER	9
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
CASA CONFORT, S.A.	5
CASA GALA	5
E - VISIÓN, S.A.	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
RODELAG, S.A.	5
SONYTEC	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
ALMACÉN LEY'S	2
PREMIER	2
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
Ferre Hogar	1
FotoSonido	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
MULTITEX PACIFICO, S.A. (MULTIMAX)	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PANACINE	1
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
Samsung	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	131	27,274.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,979.77
CUSTODIA DE BIEN	5	1,320.69
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,565.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
VENTA ENGAÑOSA	2	67.39
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>35,457.54</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	96	18,896.60
ACUERDOS	38	8,456.29
RESOLUCIONES	9	2,298.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	321.13
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>29,972.75</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
COMPRA- GSM PANAMA.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electrónica Tecnimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
Mega Movil y Joyeros	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART PHONE	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	10,043.35
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>12,523.13</b>

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	5,641.82
ACUERDOS	3	2,350.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,305.40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9,297.32</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

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

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	6	5,121.06
ACUERDO	3	5,260.90
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10,381.96</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	4,665.15
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,138.74</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	3,309.78
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3,355.62</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	50	51.0	16,333.3	816,662.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	13.3	73,363.6	953,726.43
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	7.1	54,982.7	384,879.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	6.1	9,203.2	55,219.16
VICIOS OCULTOS	6	6.1	124,359.6	746,157.77
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	4.1	51,606.5	206,425.80
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	3.1	9,022.7	27,067.96
COBRO INDEBIDO	3	3.1	6,870.3	20,610.91
VENTA ENGAÑOSA	2	2.0	3,675.0	7,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.0	6,610.7	13,221.38
CUSTODIA DE BIENES	1	1.0	3,137.0	3,137.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>	<b>33,004.7</b>	<b>3,234,458.06</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	42	30.0	34,652.70	1,455,413.51
DESISTIMIENTO	20	14.3	24,117.89	482,357.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	17	12.1	23,200.75	394,412.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	14	10.0	8,605.36	120,475.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	10	7.1	30,797.30	307,973.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	6.4	27,036.24	243,326.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	5.7	47,248.08	377,984.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	5.0	34,551.43	241,860.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	4.3	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.1	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.7	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>140</b>	<b>100.0</b>	<b>30,562.71</b>	<b>4,278,779.48</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2014.*

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

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	338,883.27
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	44,765.35
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	176,700.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>	<b>1,034,018.92</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIA	15	846,606.29
AGENCIA DE AUTOS	8	113,018.35
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>1,034,018.92</b>

**FUENTE: ACODECO**

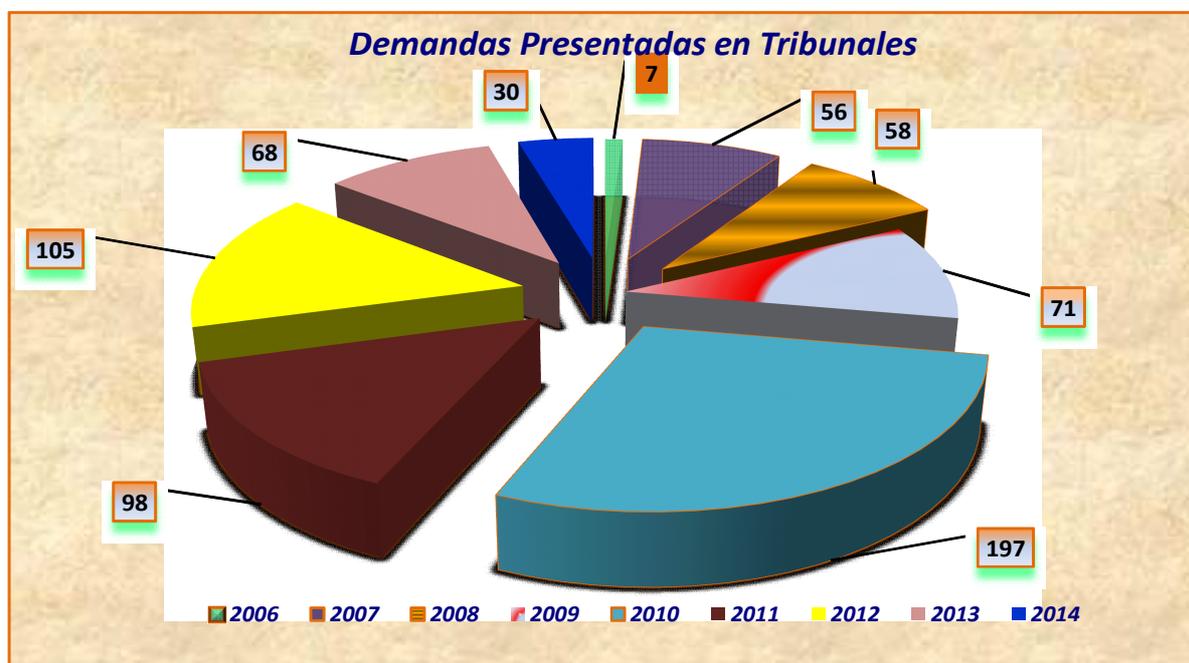
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2014 (ene-may)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.1	1,162,188.01
2008	58	8.4	1,165,958.76
2009	71	10.3	3,177,387.81
2010	197	28.6	11,574,589.66
2011	98	14.2	4,265,056.02
2012	105	15.2	4,552,121.01
2013	68	9.9	3,037,107.83
2014	30	4.3	1,034,018.92
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>100.0</b>	<b>29,968,428.02</b>

*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 - Mayo 2014**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,499	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,416	260,253.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	40	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	24	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	56	-

**NOTA: Cuadro elaborado el 10/06/14.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: Enero - Mayo 2014**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	95	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	74	28,250.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	79	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	15	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	13	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	24	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	126	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	55	28,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	134	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	20	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	26	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	23	-

**NOTA: Cuadro elaborado el 12/06/14.**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO XTRA	17	1.2	4,650.00	1.8
SUPERMERCADO REY	16	1.1	5,400.00	2.1
SUPERMERCADO 99	13	0.9	3,050.00	1.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	6	0.4	1,725.00	0.7
MR PRECIO	4	0.3	1,200.00	0.5
FARMACIA ELISYN	3	0.2	500.00	0.2
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	3	0.2	990.00	0.4
FARMACIAS ARROCHA	3	0.2	1,000.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	2	0.1	600.00	0.2
TODO A DÓLAR	2	0.1	225.00	0.1
COCHEZ,S.A.	2	0.1	450.00	0.2
OTROS	1,345	95.0	240,463.00	92.4
<b>TOTAL</b>	<b>1,416</b>	<b>100.0</b>	<b>260,253.00</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Mayo 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1				1	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	8	849.82			8	849.82
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	23				23	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ			1		1	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	19				19	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
<b>POR OFICIO</b>						
APLICAN RESTRICCIONES	4				4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	11				11	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	17				17	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0				0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	0				0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	9				9	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	75		1		76	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	2				2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	6				6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	32				32	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>229</b>	<b>849.82</b>	<b>2</b>	<b>0.00</b>	<b>231</b>	<b>849.82</b>
VERIFICACIÓN	53	0	0.0	0.00	53	0

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>						
RECTIFICÓ	13				13	0.00
HONRÓ		15.99			0	15.99
SUSPENDIÓ	68				68	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	2				2	0.00
PROCEDE-HONRÓ					0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN					0	0.00
<b>QUEJAS</b>						
HONRÓ	2				2	0.00
DESISTIÓ					0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>85</b>	<b>15.99</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>85</b>	<b>15.99</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-05-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.*

*Fuente: ACODECO*

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MEDIOS</b>	<b>PANAMA</b>	<b>REGIONAL</b>	<b>NACIONAL</b>
	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	15	0	15
PRENSA	48	0	48
RADIO	39	1	40
INTERNET	11	0	11
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	155	1	156
MEDIOS IMPRESOS	12	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>282</b>	<b>2</b>	<b>284</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Año: Enero - Mayo 2014**

<i>Agentes Económicos</i>	<i>PANAMA</i>	<i>REGIONAL</i>	<i>NACIONAL</i>
	<i>No. De Casos</i>	<i>No. De Casos</i>	<i>No. De Casos</i>
SUPERMERCADO 99	22	0	22
SUPER XTRA	8	0	8
SUPERMERCADO EL REY	8	0	8
PAYLESS SHOES SOURCE	7	0	7
EL MACHETAZO	6	0	6
BELLINI	5	0	5
CLARO PANAMA	5	0	5
DOIT CENTER	5	0	5
BLOCKBUSTERS	4	0	4
PANAFOTO	4	0	4
SUBWAY	4	0	4
VIA VAI SHOES	4	0	4
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>82</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL****Años: 2006 - 2014**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-may)	3,587	1,708	5,295
<b>TOTAL</b>	<b>89,256</b>	<b>54,747</b>	<b>144,003</b>

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

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA****Años: 2006 - 2014**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-may)	1,405	389	1,794
<b>TOTAL</b>	<b>40,766</b>	<b>22,264</b>	<b>63,030</b>

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

**FUENTE: ACODECO**

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL**

AÑO: Enero - Mayo 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,411	1,761	2,884	5,845	3	4,700	1,570	17,593	3,873	8,905	2,129	50,674	
Productos vencidos (PV)	productos	7,553	2,888	1,073	5,003	303	6,427	3,341	4,045	7,673	6,854	1,585	46,745	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	167	180	119	0	94	321	1,949	2,047	4,572	32	9,527	
Productos deteriorados	productos	227	126	31	77	20	233	64	163	126	1,335	14	2,416	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	46	
Producto doble precio	productos	0	20	0	0	0	0	0	4	0	1	0	25	
Fecha no clara	productos	0	68	0	5	1	13	0	75	53	180	0	395	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	13	0	21	0	0	56	57	7	6	3	163	
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	2	8	0	26	0	1	12	19	3	1	2	74	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	0	0	1	3	33	0	1	2	42	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>9,241</b>	<b>5,070</b>	<b>4,169</b>	<b>11,098</b>	<b>327</b>	<b>11,469</b>	<b>5,367</b>	<b>23,943</b>	<b>13,808</b>	<b>21,855</b>	<b>3,770</b>	<b>110,117</b>	

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	886	1,228	875	458	782							4,229

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**

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	90	100	121	266	71	116	173	412	8	1	154	472	255	229	318	912	179	106	158	75	51	28	1,578	2,717	4,295
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	25	55	23	2	12	28	133	0	0	2	46	15	58	53	241	4	80	2	3	4	3	171	624	795

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Mayo 2014

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía					
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831								17,593
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462	154	1,699								4,045
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474								1,949
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87								163
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0								1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0								4
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54								75
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1								22
Venta atada	productos	0	0	0	0	0								0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0								0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	23								57
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0								0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0								0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3	11								19
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6								33
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0								1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0								1
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0								0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0								0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0								0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0								0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	2								2
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0								0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>1,389</b>	<b>8,249</b>	<b>2,345</b>	<b>1,794</b>	<b>10,198</b>	<b>0</b>	<b>23,965</b>						

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	establecimientos	83	303	224	121	353								1,084

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 anomalías	sin anomalías												
Actas Levantadas de Ley 45	actas	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320			318	912
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86			53	241

**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	149	9.8	17,126	33.3
SUPERMERCADO REY	439	28.8	6,596	12.8
SUPERMERCADO XTRA	390	25.6	9,706	18.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	323	21.2	1,833	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	218	14.3	10,643	20.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.3	1,062	2.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.4
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.6
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,523</b>	<b>100.0</b>	<b>51,377</b>	<b>100.0</b>

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

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

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	839	10.8	103,913	14.3
SUPERMERCADO REY	1,353	17.4	29,002	51.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	708	9.1	16,472	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	594	7.6	18,538	9.2
SUPERMERCADO XTRA	3,762	48.4	27,590	13.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	292	3.8	1,742	0.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	232	3.0	232	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>7,780</b>	<b>100.0</b>	<b>202,461</b>	<b>100.0</b>

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

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

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

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

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

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

En el mes de marzo, abril; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Mayo 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	6	39	31	31	2	224	156	49	95	11	49	693
Almacenes	9	13	5	78	0	53	25	164	17	1	7	372
Animales	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	5
Auto Repuestos	0	0	1	0	0	12	3	6	0	0	0	22
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	0	9	0	47	0	6	0	0	0	70
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	1	0	0	0	0	1	44
Celulares	1	3	0	0	0	17	0	31	0	0	0	52
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	1	1	0	0	0	0	2	18	0	0	2	24
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	9	0	0	10
Distribuidora e Importadoras	1	1	1	0	3	2	0	30	2	1	1	42
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
Electronicas	2	1	2	0	0	7	0	10	1	0	0	23
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	3	0	0	10	0	0	1	6	0	1	0	21
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	4	12	0	20	0	9	14	7	0	1	1	68
Ferreterías	4	19	6	1	0	5	3	2	0	0	1	41
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	4
Hoteles y Pensiones	9	3	0	91	0	3	30	16	6	0	0	158
Internet	3	2	0	2	0	0	7	10	1	0	1	26
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	2	0	26	1	0	0	29
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	0	1	0	0	0	9
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	1	6	10	2	0	1	3	56	2	1	3	85
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Mini Super	73	89	48	57	1	151	92	105	109	25	120	870
Mueblerías	2	0	0	0	0	7	0	11	0	1	0	21
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Otros	4	23	0	3	0	0	11	13	0	6	0	60
Panaderías/Refresquerías	1	12	1	5	0	11	16	41	6	2	2	97
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	7
Pintura	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	18	47	25	234	0	35	144	295	111	11	8	928
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	6
Salón de Belleza	0	3	1	1	0	1	4	27	0	0	0	37
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	13	18	3	52	2	14	20	75	2	23	30	252
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	0	0	0	0	5	4	0	1	17
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	11	22	0	0	0	0	33
Videos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Zapatería	0	2	0	13	0	4	0	11	0	0	0	30
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>165</b>	<b>357</b>	<b>137</b>	<b>611</b>	<b>8</b>	<b>630</b>	<b>557</b>	<b>1084</b>	<b>369</b>	<b>84</b>	<b>228</b>	<b>4,230</b>

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***



ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PAMAMÁ

Periodo: Enero - Mayo 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
Análisis de calidad de arroz	producto																									0	0	0		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10	157	9	31	7															473	35	508		
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		1		2																6	9	15		
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5		5																14	23	37		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3		6																4	17	21		
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas					18	4																			26	4	30		
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8.304	460	30			719	187	2.304	524															11.507	1.307	12.814		
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2				3	1																3	6	9		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																									0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																				38	0	38		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																									0	0	0		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (hoja)																									0	0	0		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento					19	9	57		29																47	105	152		
Bloques	establecimiento	1			12	21	11	25	7	31																73	77	150		
Estaciones de calibración (mueja certificada de calibración, lubricantes, tablero de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1		2	2	7	6																	12	9	21		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22				7	1	217	2																	246	3	249		
- A favor del consumidor	surtidor					0																					0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor					1		1		2																	0	3	3	
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1		8		38																		54	0	54		
Verificación de agropérmicos	establecimiento																									0	0	0		
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	6	8	9	5	8	2	1															45	32	77		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0																74		74		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2																	105		105	
Verificación de grasas	triedora o pala			486	45	103	15	22		182	18															795	78	873		
Información comercial	marca			9																						0	9	9		
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>93</b>	<b>166</b>	<b>2.972</b>	<b>531</b>	<b>341</b>	<b>78</b>	<b>940</b>	<b>272</b>	<b>2.547</b>	<b>618</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13.193</b>	<b>1.865</b>	<b>14.858</b>

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

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

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pagamato, papel bond, libretas, cuadernos, allado de sardinas, atún gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102	237	166								839

NOTA: A partir del mes de mayo de 2016, sigue la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL
		cumple	no cumple																									
		47	14	285	64	192	85	176	104	125	91															835	338	1.173

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

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-may

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-					0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	470	35	978	312	1,290
- A favor del consumidor	balanza	-			51		9	0	60	60
- En contra del consumidor	balanza	-			58		23	0	81	81
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		17	0	80	80
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	14,308	1,690	71,469	27,771	99,240
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	3	6	59	468	527
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3			71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	40	183	132	753	885
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	24	29	91	121	212
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	620	14	1,084	57	1,141
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		4	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		7	0	10	10
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		163	2	275	2	277
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1			0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	32	61	130	608	738
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		131		674		674
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		165		703		703
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	14	30	396	426

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

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

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

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

**NACIONAL**

Período: Enero - Mayo 2014

ACTIVIDADES	Boças del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	10	25	1	21	2	21	26	97	27	14	56	<b>300</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	329	1,578	1,578	1,952	62	2,774	498	193	116	153	364	<b>9,597</b>
<b>Capacitaciones</b>	0	41	23	49	3	32	44	19	20	13	17	<b>261</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	0	943	701	1,520	105	746	875	1,274	490	351	438	<b>7,443</b>
<b>Programas</b>	0	26	0	29	0	141	0	204	26	24	0	<b>450</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	0	29	0	141	0	204	26	24	0	<b>450</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	87	132	38	158	0	195	6	101	242	85	373	<b>1,417</b>
<i>Personal</i>	83	108	38	152	0	113	4	101	184	63	294	<b>1,140</b>
<i>Telefonía</i>	4	24	0	6	0	82	2	0	58	22	79	<b>277</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas - Consultas (R)</b>	87	136	8	199	0	111	6	725	219	86	373	<b>1,950</b>
<i>Ley 6ta</i>	14	40	5	52	0	30	2	188	31	29	25	<b>416</b>
<i>Ley 45</i>	64	66	3	123	0	30	4	534	180	54	257	<b>1,315</b>
<i>Ley 81</i>	0	1	0	9	0	0	0	3	1	0	0	<b>14</b>
<i>Otros</i>	9	29	0	15	0	51	0	0	7	3	91	<b>205</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	3,175	13,005	3,440	7,515	732	5,533	3,319	42	16,933	11,256	18,858	<b>83,808</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	18	66	39	147	1	32	56	133	45	17	3	<b>557</b>
<i>Televisivo</i>	3	19	2	35	0	5	5	69	2	4	3	<b>147</b>
<i>Radiales</i>	13	27	37	74	0	24	49	64	42	11	0	<b>341</b>
<i>Prensa Escrita</i>	2	18	0	38	1	3	1	0	1	2	0	<b>66</b>
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	1,916	0	0	0	<b>1,916</b>
<b>Albrook</b>	0	0	0	0	0	0	0	549	0	0	0	<b>549</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	45	0	0	0	<b>45</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	<b>70</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	434	0	0	0	<b>434</b>
<b>Los Pueblos</b>	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	<b>287</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	<b>57</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	<b>37</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	193	0	0	0	<b>193</b>
<b>La Peatonal</b>	0	0	0	0	0	0	0	244	0	0	0	<b>244</b>
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	<b>37</b>
<i>Quejas</i>	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	<b>32</b>
<i>Consultas</i>	0	0	0	0	0	0	0	175	0	0	0	<b>175</b>
<b>Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>416</b>	<b>2,679</b>	<b>2,317</b>	<b>3,659</b>	<b>167</b>	<b>3,856</b>	<b>1,379</b>	<b>1,772</b>	<b>874</b>	<b>613</b>	<b>1,175</b>	<b>18,907</b>

(R): Datos revisados.  
FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL**

Período: Enero - Mayo 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	10	25	1	21	2	21	26	27	14	56	<b>203</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	329	1,578	30	1,952	62	2,774	498	116	153	364	<b>7,856</b>
<b>Capacitaciones</b>	0	41	23	49	3	32	44	20	13	17	<b>242</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	0	943	701	1,520	105	746	875	490	351	438	<b>6,169</b>
<b>Programas</b>	0	26	0	29	0	141	0	26	24	0	<b>246</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	0	29	0	141	0	26	24	0	<b>246</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	87	132	38	158	0	195	6	242	85	373	<b>1,316</b>
<i>Personal</i>	83	108	38	152	0	113	4	184	63	294	<b>1,039</b>
<i>Telefonía</i>	4	24	0	6	0	82	2	58	22	79	<b>277</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas - Consultas (R)</b>	87	136	8	199	0	111	6	219	86	373	<b>1,225</b>
<i>Ley 6ta</i>	14	40	5	52	0	30	2	31	29	25	<b>228</b>
<i>Ley 45</i>	64	66	3	123	0	30	4	180	54	257	<b>781</b>
<i>Ley 81</i>	0	1	0	9	0	0	0	1	0	0	<b>11</b>
<i>Otros</i>	9	29	0	15	0	51	0	7	3	91	<b>205</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	3,175	13,005	3,440	7,515	732	5,533	3,319	16,933	11,256	18,858	<b>83,766</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	18	66	39	147	1	32	56	45	17	3	<b>424</b>
<i>Televisivo</i>	3	19	2	35	0	5	5	2	4	3	<b>78</b>
<i>Radiales</i>	13	27	37	74	0	24	49	42	11	0	<b>277</b>
<i>Prensa Escrita</i>	2	18	0	38	1	3	1	1	2	0	<b>66</b>
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>3</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>416</b>	<b>2,679</b>	<b>769</b>	<b>3,659</b>	<b>167</b>	<b>3,856</b>	<b>1,379</b>	<b>874</b>	<b>613</b>	<b>1,175</b>	<b>15,587</b>

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

**QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**PANAMÁ**

Año: 2014

**LOS PUEBLOS**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0								85
Denuncias	0	0	0	0	9								9
Consultas	26	45	40	60	22								193
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>287</b>

**LA PEATONAL**

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

**ALBROOK MALL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0								90
Denuncias	0	2	0	2	21								25
Consultas	93	84	71	106	80								434
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>116</b>	<b>84</b>	<b>124</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>549</b>

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

FUENTE: ACODECO