



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

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

***2011 (Octubre)***



***Noviembre, 2011***

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**  
**Período: Enero - Octubre 2011**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,114	2,596	<b>3,710</b>
ASISTENCIAS	10,873	23,781	<b>34,654</b>
QUEJAS	829	2,481	<b>3,310</b>
<b>TOTALES</b>	<b>12,816</b>	<b>28,858</b>	<b>41,674</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: 2006-07-08-09-10-11*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas*</i>
Ene-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-Oct 11	3,310	46,481,533.86

® *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*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
Ene-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 ®	2,020	25,452,420.29
Ene-Dic 10 ®	2,702	27,359,049.97
Ene-Oct 11	2,353	19,703,078.67

® *Datos revisados*

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

*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2011 (Nacional)</b>	<b>11,823</b>	<b>110,546,177</b>
---	---------------	--------------------

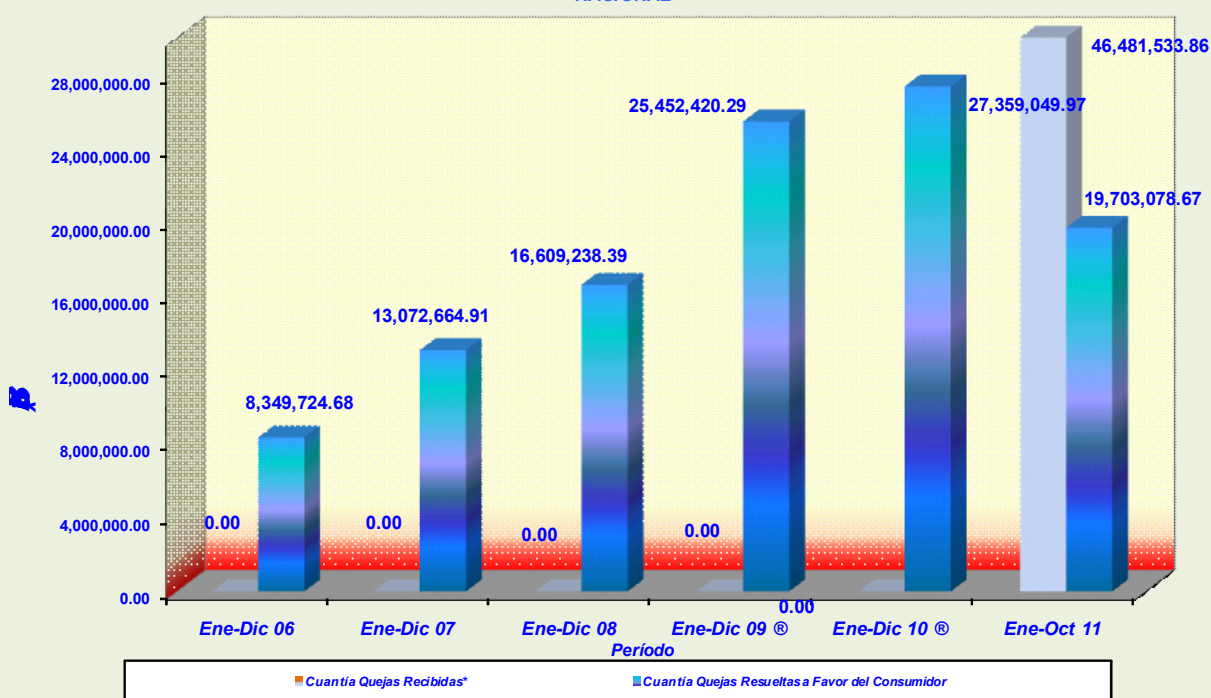
*NOTA: Cuadro elaborado el 11-11-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Octubre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.*

**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*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,242	12,603,919.14
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-Oct-11	2,481	45,080,668.86

® *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*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09 ®	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10 ®	2,249	26,873,001.67
Ene-Oct-11	1,966	19,089,545.47

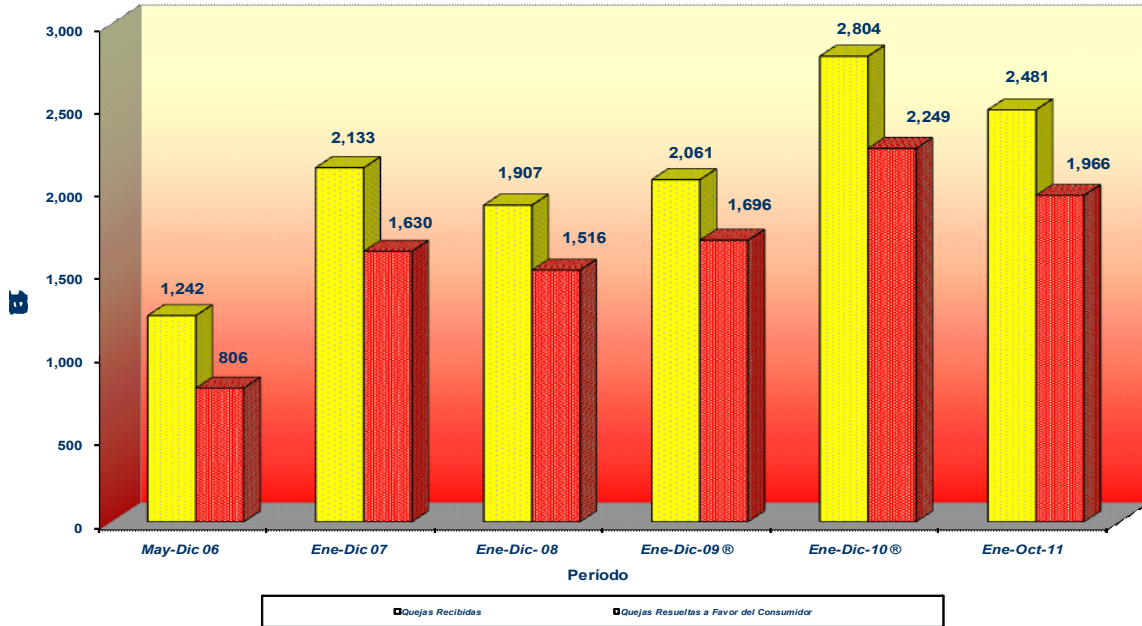
® *Datos revisados.*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011</b>	<b>9,863</b>	<b>104,998,748.15</b>
--	--------------	-----------------------

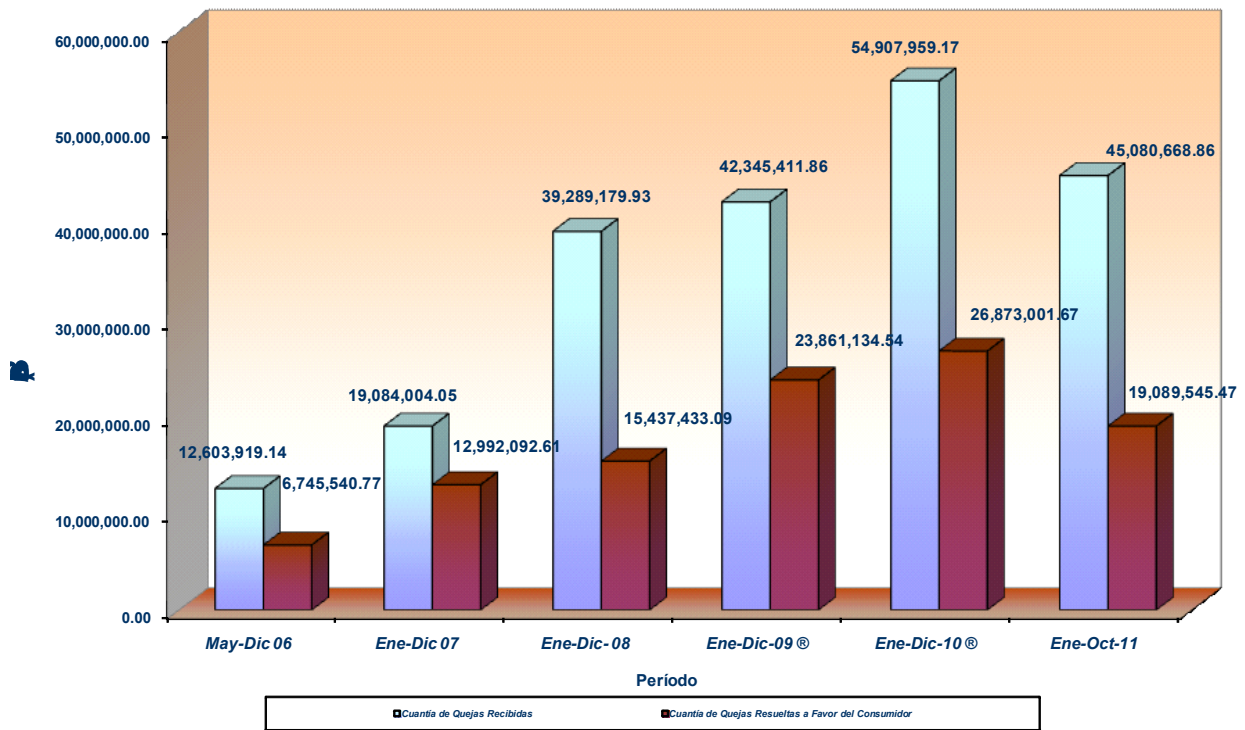
*NOTA: Cuadro elaborado el 11-11-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Octubre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.*

*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 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**



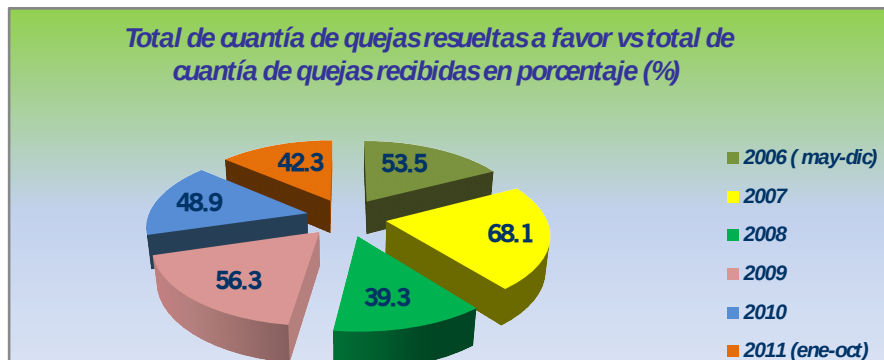
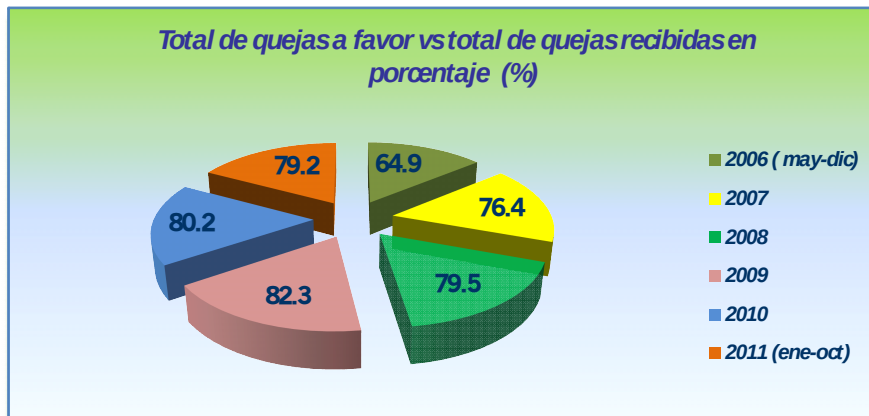
**PORCENTAJE DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR Y CUANTÍA**

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

**Años: 2006-2011**

<b>Años</b>	<b>Total de quejas a favor vs total de quejas recibidas en porcentaje (%)</b>	<b>Total de cuantía de quejas resueltas a favor vs total de cuantía de quejas recibidas en porcentaje (%)</b>
2006 ( may-dic)	64.9	53.5
2007	76.4	68.1
2008	79.5	39.3
2009	82.3	56.3
2010	80.2	48.9
2011 (ene-oct)	79.2	42.3

**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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Oct11	829	1,400,865.00

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

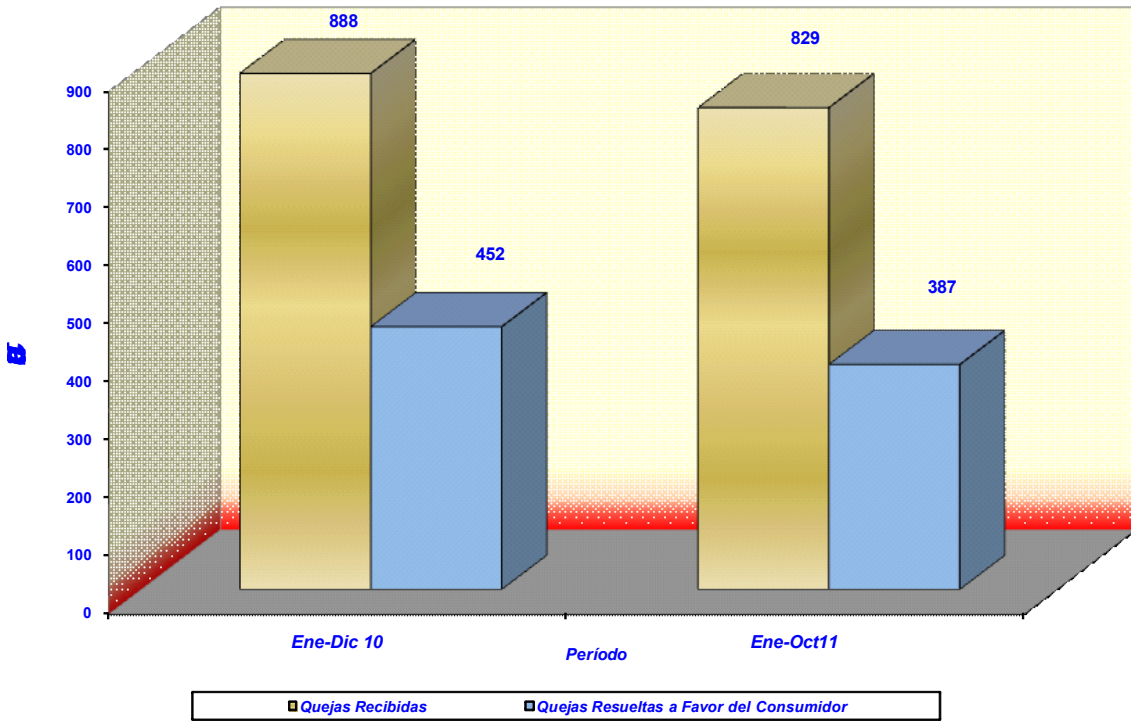
Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Oct 11	387	613,533.20

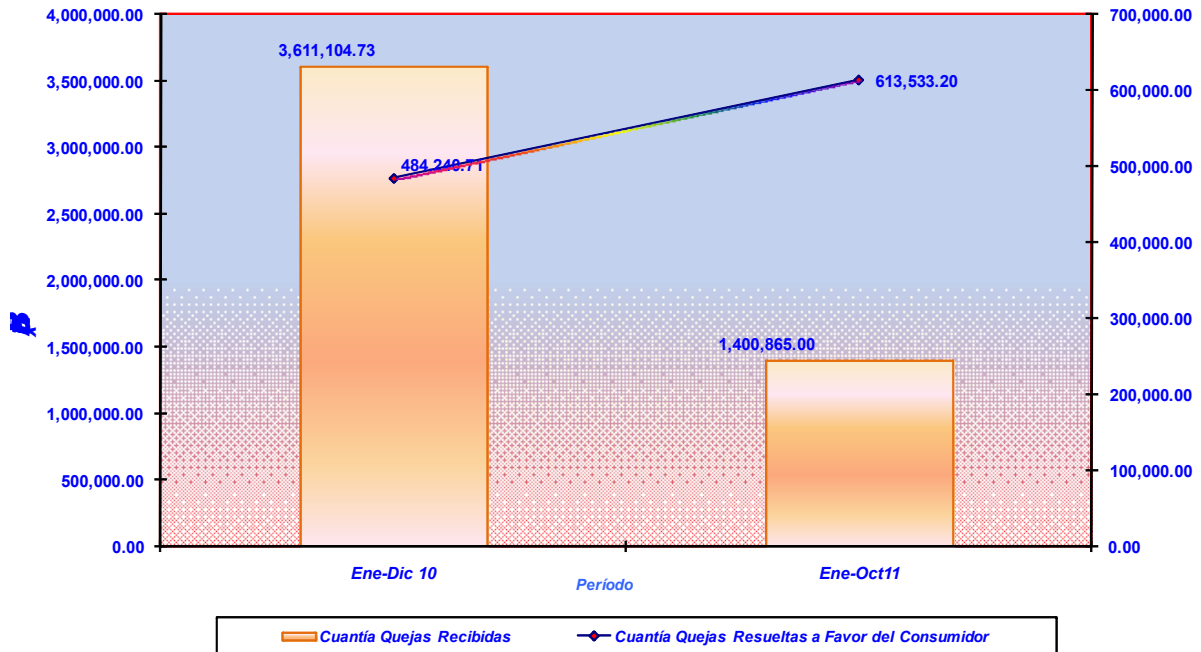
FUENTE: ACODECO



Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<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	766	766	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,715	1,715	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	522	...	98	424
<b>TOTAL</b>		<b>3,003</b>	<b>2,481</b>	<b>98</b>	<b>424</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	<b>14</b>				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	<b>75</b>				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	<b>300</b>				

**\*\*NOTA:** Incluyen 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	100%	...	18.77%	81.23%

**FUENTE:** ACODECO

# **DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	377
Venta de Autos Usados	120
Agencia de autos	110
Constructoras	50
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Mueblerías	12
Servicios Profesionales	8
Cursos Varios	7
Taller de Reparación de Autos	6
Universidad	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Fábricas de Muebles	4
Otros	4
Mueblería/Equipo Electrónico	3
Bienes y Raíces	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Decoración	2
Almacén por Departamentos	1
Clínicas	1
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Centros de Estéticas	1
Compañía de Descargar Ringtone/Juegos	1
Estacionamientos	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>766</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	209	27.3	31,055.50	6,490,600.31
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	203	26.5	85,137.73	17,282,959.52
VICIOS OCULTOS	101	13.2	85,085.93	8,593,678.80
ACLARACIÓN DE CONTRATO	79	10.3	95,569.20	7,549,966.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	62	8.1	31,844.49	1,974,358.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	27	3.5	9,796.34	264,501.30
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	21	2.7	13,264.46	278,553.62
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	1.8	37,261.93	521,667.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	11	1.4	618.85	6,188.46
VENTA ENGAÑOSA	10	1.3	12,447.94	124,479.39
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1.3	65,788.60	657,886.00
COBRO INDEBIDO	6	0.8	60,469.72	362,818.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.5	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	4,252.54	12,757.62
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	28,250.00	56,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	8,727.65	8,727.65
<b>TOTALES</b>	<b>766</b>	<b>100.0</b>	<b>57,903.61</b>	<b>44,296,263.11</b>

\*\* Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación**

**Período: Enero- Octubre 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	158	53.6	42,496.17	6,671,898.33
ABANDONO	59	20.0	66,182.48	3,838,583.79
DESISTIMIENTO	23	7.8	40,887.61	940,415.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	5.8	52,032.65	884,554.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	4.1	33,565.68	402,788.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	2.4	46,245.34	323,717.36
ACUERDO/REPARACIÓN	7	2.4	57,658.58	403,610.03
ACLARACIÓN	5	1.7	5,073.59	25,367.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	1.0	134,862.79	404,588.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINE	2	0.7	3,000.00	6,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	0.7	58,889.76	117,779.52
<b>TOTALES</b>	<b>295</b>	<b>100.0</b>	<b>47,847.45</b>	<b>14,019,303.49</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 11-11-11. Datos hasta 31 de Octubre 2011.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, 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 - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	137	15,313,633.28
VICIOS OCULTOS	75	7,616,381.23
ACLARACIÓN DE CONTRATO	62	6,572,799.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	41	3,968,071.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	33	1,602,295.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	4	349,680.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	196,612.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
VENTA ENGAÑOSA	1	43,151.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	53,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>36,901,399.88</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	55	4,858,756.92
ABANDONO	29	3,375,185.67
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	384,947.43
DESISTIMIENTO	8	776,239.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	6	708,740.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	305,375.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	355,112.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	404,588.37
ACLARACIÓN	1	23,782.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	3,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	73,970.00
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>11,269,698.32</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

\*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

**Periodo: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A	13
LOMA LAS PERLAS S.A.	12
RIETI, S.A.	12
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO, S.A.	7
SUCASA, S.A	7
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	6
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
INVERSIONES VISTA CLARA S.A	5
PRESENT INVESTMENT, S.A.	5
PROMOTORA VILLA DEL ESTE, S.A.	5
SKY LEVEL, S.A.	5
FIESTA PLAZA, S.A.	4
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	4
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
SIVIS, S.A	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A. / INMOBILIARIA URUGAY	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
AROGROUP, CORP.	2
BROSTEL COMPANY INC	2
CONCEPT ENTERPRISE CORP	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	2
DESARROLLOS URBANOS DE PANAMA, S.A.	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
EPTA, S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	2
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	2
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY	2
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA CABOMARZO, S.A	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2



<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA TU CASA / PROMOTORA OF REAL ESTATE	2
REY 4, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PÁCIFICO	1
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BAHÍA DEL GOLF S.A	1
BANCO ALIADO, S.A.	1
BAY ONE BEVELOPMENT, S.A. (PROCASA)	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
Casa Grande Inmobiliaria	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCTORA CORCIONE Y ASOCIADOS / GRUPO CLIO	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESARROLLO ROYAL PACIFIC, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S. A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FINANCENTRO, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO CITY LANG PROMOCIONES, S.A.	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
H&L SKY PALACE S.A	1
INMOBILIARIA BH M-34, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA HERZA, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAO, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL BRISAS DEL GOLF ARRA	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES GRATELVI, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS PORTOBELLO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTIMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A	1
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PINOTAGE CORP	1
Proinmobiliaria, S.A	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA DON LORENZO	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO PRO	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA LE MARE, S.A.	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PORTA NOVA, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q Tower Developmen S.A	1
R.C. DOÑA VISTA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
Sifon S.A	1
TAO TOWER CORP	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
VICTORI CORP	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	73	558,107.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	137,617.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	12	83,558.00
VICIOS OCULTOS	5	29,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,816.31
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>859,609.85</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO	39	340,283.00
ABANDONO	12	63,016.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>430,874.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR'S BOULEVARD	25
TRAFFIC MOTOR, S.A.	12
GRUPO JARUM	8
V.I.P MOTOR S.A.	6
AUTO SUBASTA	5
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR'S	3
FULL MOTORS PANAMA & CARS	3
MOTORES NATALY	3
PATEL AUTO	3
SPEED CAR BLUE	3
AUTO SMART, S.A.	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
SILVER MOTOR, S.A.	2
T.D. MOTORS	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	1
AUTO TRADER PANAMA N°2	1
AUTOS PARA MI	1
AVIS RENT A CAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
BUSINES CAR CENTER	1
CHAMPION MOTORS	1
COMPañIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
INVERSIONES DILUVASE, S.A.	1
MILLENIUM CAR SALE S.A.( GRUPO JARUM)	1
MOTORES DASOO	1
NEXT CAR	1
OFFER CAR'S	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	78	1,430,457.85
VICIOS OCULTOS	12	235,736.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	149,328.81
VENTA ENGAÑOSA	4	60,795.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	29,955.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	42,578.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>1,977,385.26</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	37	813,628.67
ABANDONO	6	146,725.65
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>1,039,347.32</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	40
GRUPO SILABA, S.A.	13
PANAMOTOR, S.A	11
SILABA MOTORS, S.A.	7
GRUPO Q PANAMA, S.A.	7
RICARDO PEREZ, S.A	6
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
EMPRESA MELO, S.A.	2
MOTORES JAPONESES S.A.	2
AUTOS SALCH	1
Bavarian Motor Panamá S.A	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
Gruoo Jarun /milenio car, salesS.A	1
GRUPO FASA	1
GRUPO JARUN,S .A	1
LUMOVIL S.A	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
RAPID CAR	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	7	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,316.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,087.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>26,741.05</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
ACUERDO	6	16,805.01
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ABANDONO	2	4,188.46
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>22,578.47</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

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 - Octubre 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	456
Celulares	236
Telefonía	141
Mueblería/Equipo Electrónico	98
TV por Cable	91
Inmobiliarias	83
Almacén por Departamentos	53
Repuestos y Reparaciones (No autos)	49
Hoteles o Planes Vacacionales	46
Repuestos para autos	42
Talleres de Reparación de Autos	42
Mueblerías	25
Venta de Autos Usados	24
Agencia de autos	22
Escuelas/Colegio	21
Joyería/Relojerías	20
Almacén de Ropa y Calzados	19
Computadoras	19
Otros	17
Internet	14
Supermercados	13
Agencias de Viajes	12
Universidades	12
Transporte (Fletes o similares)	11
Lavaderías o Lavamáticos	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Servicios Profesionales	9
Eventos Artísticos	8
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	7
Servicio de Intermediación	7
Clínicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Servicios de Ambulancias	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Courrier	4
Alarmas	3
Constructoras	3
Herrerías	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Farmacías	3
Funerarias	3
Centros de Estéticas	3
Ópticas	3
Animales	2
Salon de Belleza	2

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raices	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Servicios Públicos	1
<b>Total</b>	<b>1,715</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	966	56.3	452.07	436,704.23
RESOLUCIÓN / CONTRATO	234	13.6	86.49	20,237.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	151	8.8	809.66	122,258.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	151	8.8	642.84	97,069.28
FALTA DE INFORMACIÓN	95	5.5	549.57	52,208.94
COBRO INDEBIDO	32	1.9	391.21	12,518.83
VENTA ENGAÑOSA	32	1.9	427.02	13,664.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	27	1.6	739.86	19,976.10
CUSTODIA DE BIENES	17	1.0	387.73	6,591.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	0.5	182.01	1,456.05
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.1	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	170.00	170.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,715</b>	<b>100.0</b>	<b>457.38</b>	<b>784,405.75</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	431	27.1	448.93	193,490.74
ACUERDO	250	15.7	230.23	57,557.10
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	15.1	331.67	79,600.74
P/CONSTANT.DESIST	192	12.1	433.03	83,141.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	95	6.0	436.40	41,458.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	91	5.7	513.79	46,755.32
ACUERDO/REEMPLAZO	83	5.2	546.46	45,356.18
ABANDONADA	67	4.2	418.95	28,069.40
ACUERDO/REPARACIÓN	55	3.5	605.37	33,295.47
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	1.9	788.04	24,429.16
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	31	1.9	734.59	22,772.36
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.2	446.07	8,475.25
DECLARA/RESUELTO	5	0.3	33.83	169.13
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,591</b>	<b>100.0</b>	<b>417.71</b>	<b>664,570.96</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 11-11-11. Datos hasta el 31 de Octubre 2011.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, 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 - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	42,972.57
FALTA DE INFORMACIÓN	20	15,814.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	13,301.80
COBRO INDEBIDO	4	3,951.95
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	667.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>80,245.56</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	15,158.89
DESISTIMIENTO	12	9,963.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	9,935.91
P/CONSTANT.DESIST	5	8,420.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	5,923.54
ABANDONADA	3	3,326.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
ACUERDO	1	2,310.26
ACUERDO/REPARACIÓN	1	2,298.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>64,460.79</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

*\*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	8
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
SUCASA	2
MI VIVIENDA, S.A	2
PROVIVIENDA	2
7400, S.A.	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
C J BROKERS INV. CORP.	1
CASAS PACIFICAS	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A. (HAUS, S.A.)	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS (DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBIL	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTOS GARANTIZADOS, S.A. (PROGARSA)	1
REPARTO TOCUMEN	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCAS	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO,S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	418	230,758.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5,294.54
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3,267.27
VENTA ENGAÑOSA	7	4,163.86
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>246,796.56</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	148	75,176.52
ACUERDO	137	81,789.03
P/CONSTANT.DESIST	74	40,035.24
RESOLUCIONES	38	23,926.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	33	13,570.47
ABANDONADA	21	7,403.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>248,613.60</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.**

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

**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 - Octubre 2011

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	78
AUDIOFOTO	47
ELEKTRA	33
RAENCO	30
MULTIMAX	22
CONFORT	20
HOMETEK	19
TECH & HOUSE	16
DO IT CENTER	15
CENTRO DE AGENCIAS	9
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	6
E-VISION,S.A.	6
PREMIER	6
TITANTRONICS	5
PANACINE	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
UNICA	4
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
PHOTOVISION	3
RODELAG	3
TECHSAFE	3
FOTO PLAZA	3
FOTO SONIDO	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
SONAM'S	2
SAMSUNG	2
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CORPORACION PRATO, S.A.	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ECONOTECH	1
EL GULA, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON ( EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA ( DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRICENTER GROUP, S.A	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	208	34,212.72
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	1,403.96
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
FALTA DE INFORMACIÓN	4	449.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	867.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>38,621.52</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	78	10,719.66
ACUERDO	58	11,131.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	40	5,586.68
P/CONSTANT.DESIST	37	5,952.44
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	2,344.64
RESOLUCIONES	14	2,521.28
ABANDONADA	8	1,093.00
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>39,386.17</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	24
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	20
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	10
METRO MOVIL, S.A.	9
MUNDO CELULAR	8
DIGICEL	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMACHE	5
CELL PLUS	4
CLARO PANAMA, S.A.	4
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE, S.A.	4
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
NET@CELL'S	3
PANACELL	3
PUNTO CELULAR	3
SONICEL	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
GIFT CELL	2
M. F. MOBILE	2
METROCELL, S.A.	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
SUPER MOVIL COMPANY	2
CELL CORPORATION INT	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ARTPHONE METROMALL S	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	1
CELULARES PRINCES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
E-VISION, S.A	1
ELECTRONICA "LOS ANDES, S.A."	1
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOBILE XPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A	1
MOVILES STORE	1
MOVIPLUS	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
PANACEL COMUNICACIONES	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SMART CELULAR	1
TECNI-CELL	1
TECNOCOM	1
TELCEL.COM	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	18	11,629.60
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,068.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	485.00
VENTA ENGAÑOSA	1	868.68
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>15,659.89</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	9	6,439.43
ACUERDO	5	2,574.64
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	1,230.74
P/CONSTANT.DESIST	2	752.20
ABANDONADA	1	470.20
RESOLUCIÓN	1	1,468.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	868.68
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>13,804.84</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA GALA	5
MUEBLES JAMAR	4
CREDITOS MUNDIALES	3
ANCON STORE	2
GALERIA DEL MUEBLE	2
MUEBLERIA UNION,S.A.	2
CONFORT	1
CREDITOS MON MAR	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP.	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
MUEBLERIA PANAMA	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
SOFACAMA'S PLACE	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	11	19,208.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	14,650.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
COBRO INDEBIDO	1	350.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	453.80
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38,287.69</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
P/CONSTANT.DESIST	3	5,653.52
ABANDONADA	2	3,180.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	3,842.64
ACUERDO	1	1,200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21,304.78</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.*

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	9	6,945.38
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	4,808.21
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,600.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>17,421.65</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	5,503.98
ACUERDO	5	1,708.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,175.63
RESOLUCIONES	2	2,408.94
ABANDONADA	1	466.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,350.51
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>14,614.47</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.**

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

**FUENTE: ACODECO**

**DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA  
DE OFICIO**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<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	101	29.2	33,646.0	3,398,244.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	63	18.2	75,600.9	4,762,855.97
VICIOS OCULTOS	58	16.8	78,393.6	4,546,827.53
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	38	11.0	36,964.2	1,404,641.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	8.7	69,583.0	2,087,489.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	3.8	9,644.1	125,373.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.6	34,814.9	313,334.00
VENTA ENGAÑOSA	8	2.3	9,565.4	76,523.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	2.0	6,581.1	46,067.43
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	5	1.4	35,000.0	175,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.2	19,102.5	76,410.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	3	0.9	4,800.0	14,400.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	6,028.8	12,057.62
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.3	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	58,800.0	58,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.7	8,727.65
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.3	18,995.0	18,995.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>346</b>	<b>100.0</b>	<b>49,788.3</b>	<b>17,226,767.95</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales**

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	42	52.5	64,517.76	2,709,746.02
Fallo A Favor	14	17.5	31,385.57	439,398.00
Desistimiento	11	13.8	90,627.23	996,899.50
Acuerdo Judicial	13	16.3	19,971.35	259,627.50
<b>TOTALES</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>55,070.89</b>	<b>4,405,671.02</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-11. Datos hasta el 31 de Octubre 2011.**

**\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen expedientes 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 - Octubre 2011**

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	22.9	527,957.61
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	18.6	429,264.03
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	15.7	530,837.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	12.9	630,735.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.6	355,080.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	5.7	251,542.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.3	33,024.00
VICIOS OCULTOS	3	4.3	83,180.09
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	19,995.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	18,995.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	45,074.00
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	1	1.4	2,618.23
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.4	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>2,933,920.13</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	27	38.6	1,840,441.94
Bienes y Raíces	12	17.1	622,347.11
Agencia de autos	11	15.7	270,300.27
Venta de Autos Usados	10	14.3	81,981.50
Fabrica de Muebles	4	5.7	49,051.08
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.4	5,250.00
Pinturas	1	1.4	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.4	0.00
Universidad	1	1.4	29,510.00
Otros	1	1.4	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	1.4	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>2,933,920.13</b>

FUENTE: ACODECO

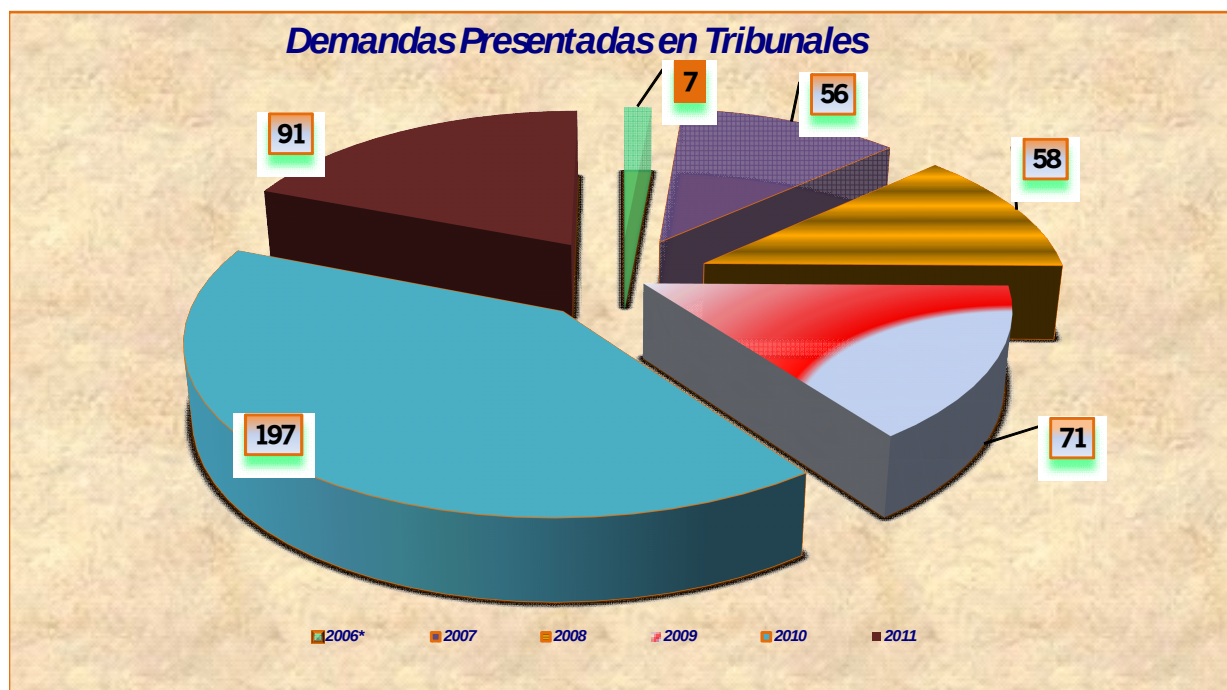
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-octubre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.5	
2007	56	11.7	1,162,188.01
2008	58	12.1	1,165,958.76
2009	71	14.8	3,177,387.81
2010	197	41.0	11,574,589.66
2011	91	19.0	4,089,895.52
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100.0</b>	<b>21,170,019.76</b>

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

FUENTE: ACODECO



**DEPARTAMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

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

**PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,492	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,662	1,011,896.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,841	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	428	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	788	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	24	14,250.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	5	1,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	132	-

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

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

**PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	98	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	50	12,400.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	57	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	18	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	38	16,050.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	11	1,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	20	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	424	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	147	192,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	225	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	36	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	79	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	124	148,695.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	30	12,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	128	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 15/11/11. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.**

**FUENTE: ACODECO.**



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA****Período: Enero - Octubre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/. )</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	110	2.4	43,525.00	4.3
SUPERMERCADO EL REY	68	1.5	23,140.00	2.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	50	1.1	14,145.00	1.4
SUPERMERCADO XTRA	48	1.0	16,320.00	1.6
SUPERMERCADO ROMERO	33	0.7	8,625.00	0.9
FARMACIAS METRO	23	0.5	5,300.00	0.5
MELO & CIA	19	0.4	3,125.00	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	21	0.5	6,150.00	0.6
FARMACIAS ARROCHA	18	0.4	4,250.00	0.4
SUPER CARNES	13	0.3	4,675.00	0.5
OTROS	4,259	91.4	882,641.00	87.2
<b>TOTAL</b>	<b>4,662</b>	<b>100.0</b>	<b>1,011,896.00</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**

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.6	95,049.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	15	2.3	229,968.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10	1.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	29	4.5	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	64	10.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	0.6	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	32	5.0	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	59	9.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	20	3.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	61	9.5	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	13	2.0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1	0.2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	225	35.0	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	6	0.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	5	0.8	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	85	13.2	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>643</b>	<b>100.0</b>	<b>325,085.47</b>
VERIFICACIÓN	55	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 - Octubre 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	23	12.8	0.00
SUSPENDIÓ	141	78.8	66.75
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	10	5.6	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	4	2.2	0.00
DESISTIÓ	1	0.6	25.00
<b>TOTALES</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>	<b>91.75</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 14-11-11.*

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	51
PRENSA	259
RADIO	20
INTERNET	3
VALLAS	8
TELEVISIÓN/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	121
MEDIOS IMPRESOS	32
<b>TOTALES</b>	<b>509</b>

**Fuente: ACODECO**

# **DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL****Años: 2006 - 2011**

<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 (ene-oct)	9,889	5,447	15,336
<b>TOTAL</b>	<b>55,939</b>	<b>38,308</b>	<b>94,247</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO****CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA****Años: 2006 - 2011**

<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 (ene-oct)	3,264	1,971	5,235
<b>TOTAL</b>	<b>27,577</b>	<b>17,793</b>	<b>45,370</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO**

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**

**PERÍODO: Enero - Octubre 2011**

<b>CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total</b>
Falta precio a la vista (SPV)	productos	4,331	10,960	9,455	4,301	10,321	20,367	11,887	9,431	15,978	4,601			101,632
Productos vendidos (PV)	productos	886	1,102	2,770	1,159	4,130	7,947	5,666	1,877	4,405	1,080			31,022
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	299	163	317	80	1041	1,071	475	654	921	212			5,233
Productos deteriorados	productos	41	43	112	46	93	588	185	111	291	60			1,570
Productos doble fecha de expiración	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Producto doble precio	productos	2	1	1	-	2	2	2	-	-	3			13
Fecha no clara	productos	-	3	9	-	1	49	10	-	35	-			107
Incumplimiento con la información comercial	productos	15	6	6	9	5	5	17	8	14	7			92
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	59	24	17	15	16	45	36	8	36	26			282
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	4	5	-	1	3	1	1	3	-	1			19
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	11	13	11	5	9	21	2	10	14	1			97
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	20	17	11	7	14	13	9	12	6	5			114
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	2	-	1			5
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	2	-	-	-	-	1	1	-	-	1			5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	2	1	1	-	1	1	3	1	1	-			11
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	1	5	-	8	-	7	3	6	-	13			43

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

**ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 Y LEY 6ta EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	<b>actas</b>	<b>102</b>	<b>119</b>	<b>156</b>	<b>99</b>	<b>177</b>	<b>303</b>	<b>188</b>	<b>144</b>	<b>216</b>	<b>104</b>			<b>1,608</b>
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	<b>actas</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>6</b>			<b>211</b>



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

**AÑOS: 2006 - 2011**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011 (ene-oct)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	101,632
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	31,022
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	5,233
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,570
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	13
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	107
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	92
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	282
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	19
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	97
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	114
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	-
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	5
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	43

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-Octubre 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	761	10.0	5,010	11.7
SUPERMERCADO XTRA	737	9.7	7,193	16.8
SUPERMERCADO 99	2,851	37.6	13,716	32.1
SUPER KOSHER	499	6.6	1,950	4.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,255	16.5	10,260	24.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	121	1.6	155	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	243	3.2	567	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	164	2.2	1,214	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.7
DELI (K) MARKET	836	11.0	836	2.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	116	1.5	1,013	2.4
PRICE SMART	3	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>7,586</b>	<b>100.0</b>	<b>42,732</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	7,319	45.9	83,629	57.4
SUPERMERCADO REY	2,404	15.1	17,242	10.9
SUPERMERCADO XTRA	2,857	17.9	15,888	11.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	1.7	1,373	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,414	8.9	14,573	10.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	0.6	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	970	6.1	8,163	0.3
SUPER KOSHER	30	0.2	475	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.6
DELI (K) MARKET	532	3.3	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.8
PRICE MART	49	0.3	313	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>15,947</b>	<b>100.0</b>	<b>145,734</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	115	25.6	4,310	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,674	21.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	939	3.5
SUPERMERCADO 99	80	17.8	8,802	33.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	50	11.1	1,010	3.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	13	2.9	2,402	9.0
PRICE MART	0	0.0	1,559	5.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.6
DELI (K) MARKET	192	42.7	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100.0</b>	<b>26,629</b>	<b>100.0</b>

*En los meses de septiembre, octubre 2011: no se han encontrado anomalías sin fecha de vencimiento en estas cadenas de supermercados.*

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

*Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.*

**FUENTE: ACODECO**

**DEPARTAMENTO DE *metrología***

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: Enero - Octubre 2011**

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
Verificación de escáner	establecimiento	5	9	14	9	5	2	2	6	2	6			60
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	1	6	-	-	-	-	-	-	24			31
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	-	-	-	16	7	-	2			25
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	1	-	62	11	-	-	-	-	1			75
Bloques	establecimiento	-	-	-	23	-	-	-	-	-	-			23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	128	51	6,728	1,580	608	20	-	101	353	7,771			17,340
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	50	-	-	-	-	-	-			50
Estaciones de combustible*	estaciones	-	-	-	-	6	2	-	-	1	-			9
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	2	1	3	-	-	-	-			6
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Degradación de grasas	freidoras	-	14	15	-	3	-	-	-	-	-			32
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	7	13	11	8	13	9	29	16	17	7			130
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0

\*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: azúcar morena, Huevos Jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; Abril y Mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos; agosto Suavizantes y gas.

\*\*\* 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 ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA**

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	<b>actas</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>167</b>	<b>47</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>192</b>			<b>614</b>
--------------------------------	--------------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	--	--	------------

PERIODO: Enero - Octubre 2011

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	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	
Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14	2	9	1	5	2	2	1	2	2	6	2	2	-	6					18	60	78
Incumplimiento de información comercial	marcas-estable-Prod	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24				0	31	31
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)**	establec-producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	119	16	2	7	-	-	-	-	2				121	25	146
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-	2	62	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1				2	75	77
Bloques Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	establecimiento	-	-	-	-	-	-	43	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				43	23	66
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728	4,286	1,580	1,361	608	833	20	-	-	2,415	101	6,854	353	71,700	7,771				110,972	17,340	128,312	
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-	-	-	31	6	11	2	5	-	2	-	2	1	2	-	-				12	50	62
verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	-	51	2	490	1	88	3	37	-	-	-	78	-	24	-	-				790	9	69
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	-	39	-	147	1	16	-	18	-	-	-	11	-	3	-	-				248	1	249
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15	-	-	58	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				390	32	422
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11	138	8	25	13	7	9	173	29	20	16	427	17	35	7				929	130	1,059	
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0	0	0
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0	0	0

\*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 azúcar morena y huevos jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril y mayo yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos; agosto: suavizantes y gas.

\*\*\* 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		
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	
		48	13	138	32	147	45	82	167	102	47	26	15	107	47	63	34	58	22	5	192					776	614	1,390

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2011

<b>CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>'2008</b>	<b>'2009</b>	<b>'2010</b>	<b>'2011 (ene-oct)</b>
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	60
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	31
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	17,340
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
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	32
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	130
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	-
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 - Octubre 2011

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	48	52	10	57	10	29	20	122	53	49	123	<b>573</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	3,178	2,692	2,692	15,698	1,414	16,349	137	1,941	7,792	2,131	10,454	<b>64,478</b>
<b>Capacitaciones</b>	95	188	111	97	89	80	92	165	56	31	27	<b>1,031</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	6,131	5,026	3,179	2,043	2,550	2,243	1,809	2,991	1,536	688	958	<b>29,154</b>
<b>Programas</b>	13	55	61	162	0	100	107	31	148	83	0	<b>760</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	13	55	61	162	0	100	107	31	148	83	0	<b>760</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	661	3,126	188	563	146	371	119	82	225	182	2,501	<b>8,164</b>
<i>Personal</i>	524	3,092	168	514	118	366	73	82	182	150	2,402	<b>7,671</b>
<i>Telefonía</i>	137	34	20	49	28	5	46	0	43	32	99	<b>493</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas</b>	661	3,126	127	561	181	344	14	2,297	225	134	2,476	<b>10,146</b>
<i>Ley 6ta</i>	141	1,384	37	111	79	93	1	722	26	58	660	<b>3,312</b>
<i>Ley 45</i>	278	1,524	70	372	91	231	2	1,540	191	59	1,592	<b>5,950</b>
<i>Ley 81</i>	8	5	0	41	11	5	0	35	3	4	64	<b>176</b>
<i>Otros</i>	234	213	20	37	0	15	11	0	5	13	160	<b>708</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	38,836	24,805	5,467	37,212	20,353	29,520	18,106	77	57,608	17,716	65,631	<b>315,331</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	122	132	165	224	14	99	129	251	86	60	7	<b>1,289</b>
<i>Televisivo</i>	6	25	3	50	4	12	7	119	9	6	5	<b>246</b>
<i>Radiales</i>	114	78	162	162	10	79	122	132	68	54	2	<b>983</b>
<i>Prensa Escrita</i>	2	27	0	12	0	8	0	0	9	0	0	<b>58</b>
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	<b>67</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	<b>31</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	<b>22</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	<b>14</b>
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>9,983</b>	<b>10,899</b>	<b>6,120</b>	<b>18,466</b>	<b>4,110</b>	<b>19,063</b>	<b>2,172</b>	<b>5,045</b>	<b>9,701</b>	<b>3,084</b>	<b>13,913</b>	<b>102,556</b>

FUENTE: ACODECO