



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

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

**2013 (Octubre)**



**Noviembre, 2013**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas**  
**NACIONAL**  
 Período: Enero - Octubre 2013

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	756	1,621	<b>2,377</b>
ASISTENCIAS	8,681	23,131	<b>31,812</b>
QUEJAS (Ley 45)	925	2,548	<b>3,473</b>
<b>TOTALES</b>	<b>10,362</b>	<b>27,300</b>	<b>37,662</b>

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas**  
**NACIONAL**  
 Período: Enero - Octubre 2013

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	756	1,621	<b>2,377</b>
ASISTENCIAS	8,681	23,131	<b>31,812</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	925	2,600	<b>3,525</b>
<b>TOTALES</b>	<b>10,362</b>	<b>27,352</b>	<b>37,714</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



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

**Enero - Octubre 2013**

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	31	9	68	6	13	15	126	37	80	37	435
TELEFÓNICA (3)	10	56	6	49	0	46	14	573	16	33	20	823
CALL CENTER 130	0	5	19	18	0	8	1	151	9	3	9	223
FACEBOOK	0	2	1	12	0	1	0	95	0	3	1	115
TWITER	0	0	0	4	0	0	1	174	0	1	2	182
WEB	0	0	0	2	0	0	0	147	0	3	4	156
CAC-311 (1)	0	7	0	12	0	0	0	161	0	1	12	193
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	2	0	1	0	62	0	0	1	67
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	114	9	21	4	156
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	17	0	5	0	22
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>102</b>	<b>35</b>	<b>170</b>	<b>6</b>	<b>71</b>	<b>38</b>	<b>1,621</b>	<b>71</b>	<b>150</b>	<b>90</b>	<b>2,377</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

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

**Enero - Octubre 2013**

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	255	222	464	1,802	2	508	55	9,678	937	806	356	15,085
TELEFÓNICA (3)	28	40	84	113	0	99	35	7,519	354	43	55	8,370
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	939	0	0	0	939
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,825	0	0	0	2,828
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	849	0	0	0	849
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,321	0	0	0	1,321
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	247	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,091	1,338
MÓDULOS (2)	856	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	860
JUMBO FERIA	211	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	220
<b>Total</b>	<b>1,597</b>	<b>264</b>	<b>551</b>	<b>1,915</b>	<b>2</b>	<b>607</b>	<b>90</b>	<b>23,131</b>	<b>1,300</b>	<b>853</b>	<b>1,502</b>	<b>31,812</b>

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

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

(2): Peatonal, Albrook y Los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2013

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	175	61.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	9.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	20	7.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	17	6.0
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	15	5.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	3.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	6	2.1
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	3	1.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	3	1.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.7
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.4
<b>TOTALES</b>	<b>285</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	172	12.9
PRODUCTOS VENCIDOS	170	12.8
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	150	11.3
ESCÁNER	113	8.5
NO CUMPLEN	107	8.1
FALTA DE INFORMACIÓN	67	5.0
BALANZAS	63	4.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	58	4.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	56	4.2
COMBUSTIBLE	49	3.7
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	41	3.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	39	2.9
PESO NETO	36	2.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	35	2.6
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	25	1.9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.6
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	21	1.6
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	17	1.3
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.3
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	15	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	14	1.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	0.5
DISCRIMINACIÓN	6	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
INFORMACION NO VERAZ	5	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
PROMOCIONES	3	0.2
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,329</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>7</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 2013*

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Oct-13	3,473	27,614,982.37

*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 2013*

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Oct 13	2,669	14,310,361.50

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

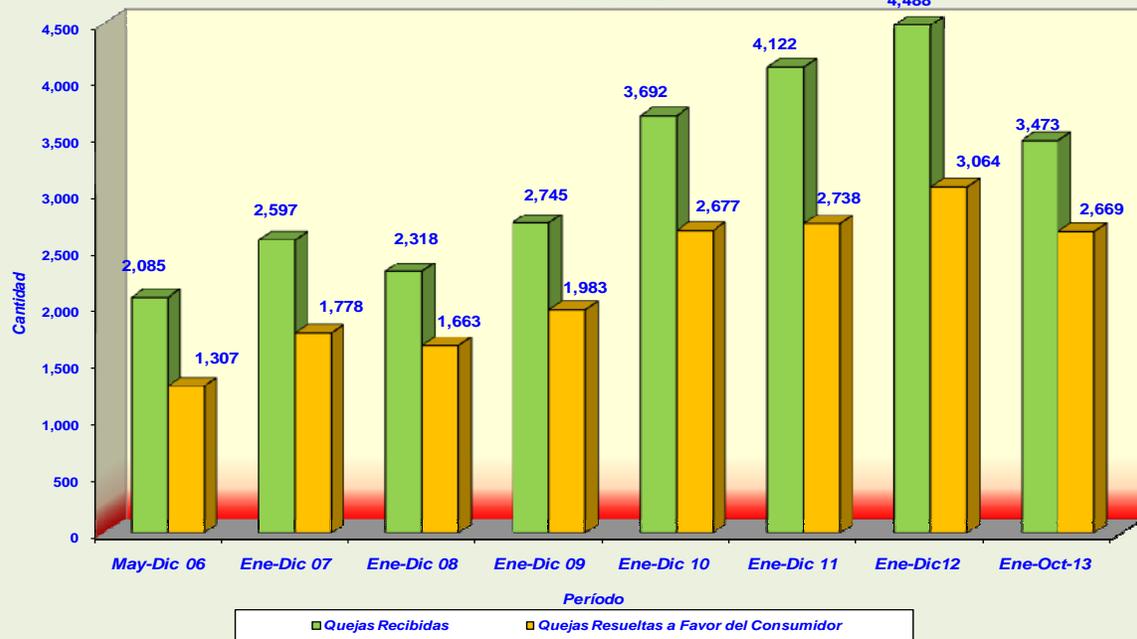
*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)</b>	<b>17,879</b>	<b>142,329,026.78</b>
---	---------------	-----------------------

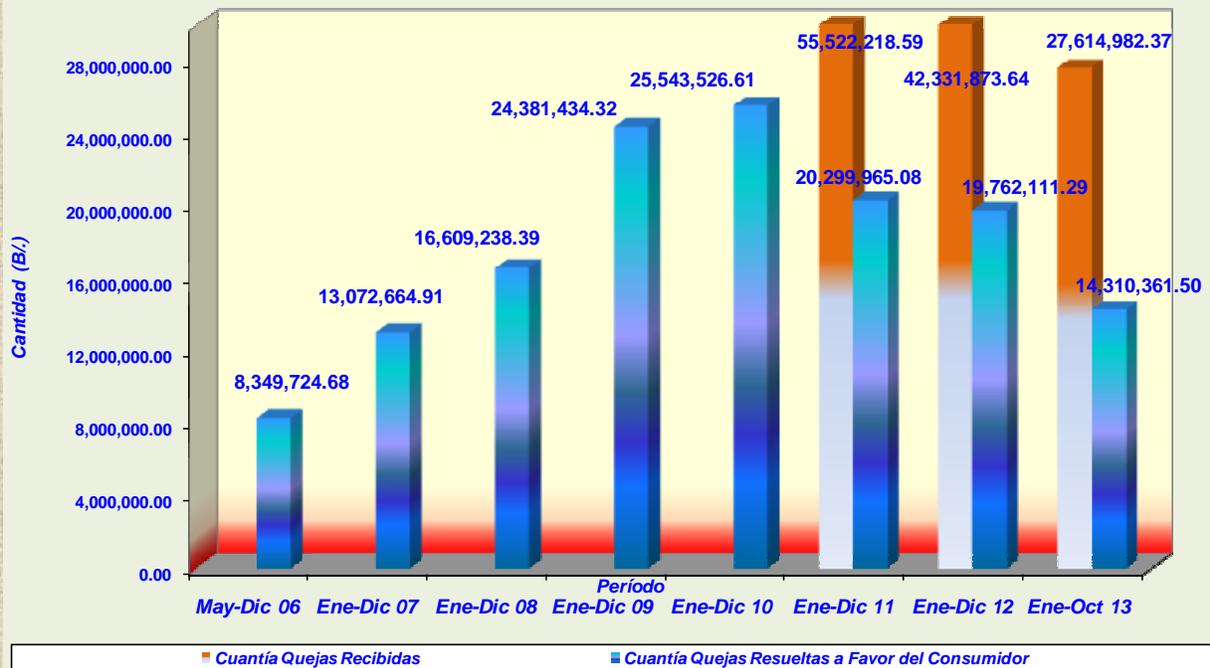
*NOTA: Cuadro elaborado el 12-11-13. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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 2013*

<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 (R)	3,247	41,126,028.60
Ene-Oct-13	2,548	25,500,355.95

*(R): Datos revisados.*

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

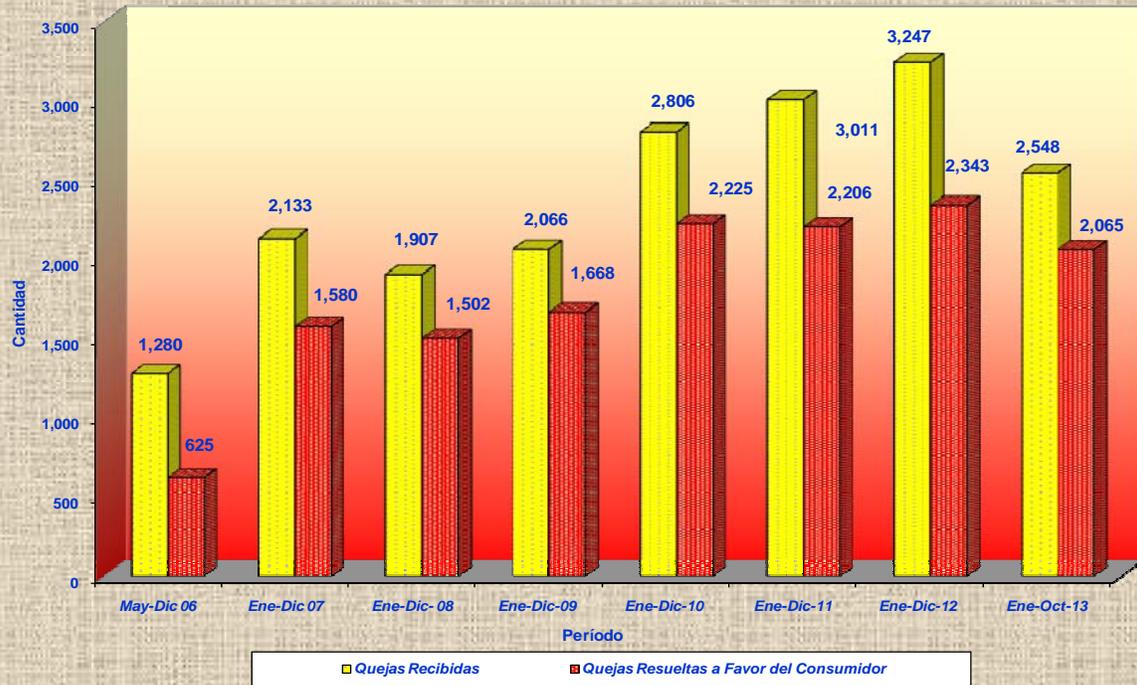
*Periodo: 2006 al 2013*

<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-Oct-13	2,065	13,112,984.65
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013</b>	<b>14,214</b>	<b>134,688,487.58</b>

*NOTA: Cuadro elaborado el 12-11-13. Estos datos son hasta 30 noviembre 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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



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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Octubre 2013*

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,548	2,548		
REGIONAL	Expedientes	925	925	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,473</b>	<b>3,473</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	16				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	87				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	347				

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

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**PANAMÁ**

*Período: Enero - Octubre 2013*

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	736	736	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,812	1,812	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	486	...	184	302
<b>TOTAL</b>		<b>3,034</b>	<b>2,548</b>	<b>184</b>	<b>302</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	76				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	303				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	37.86%	62.14%

# REGIONAL

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

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Oct 13	925	2,114,626.32

FUENTE: ACODECO

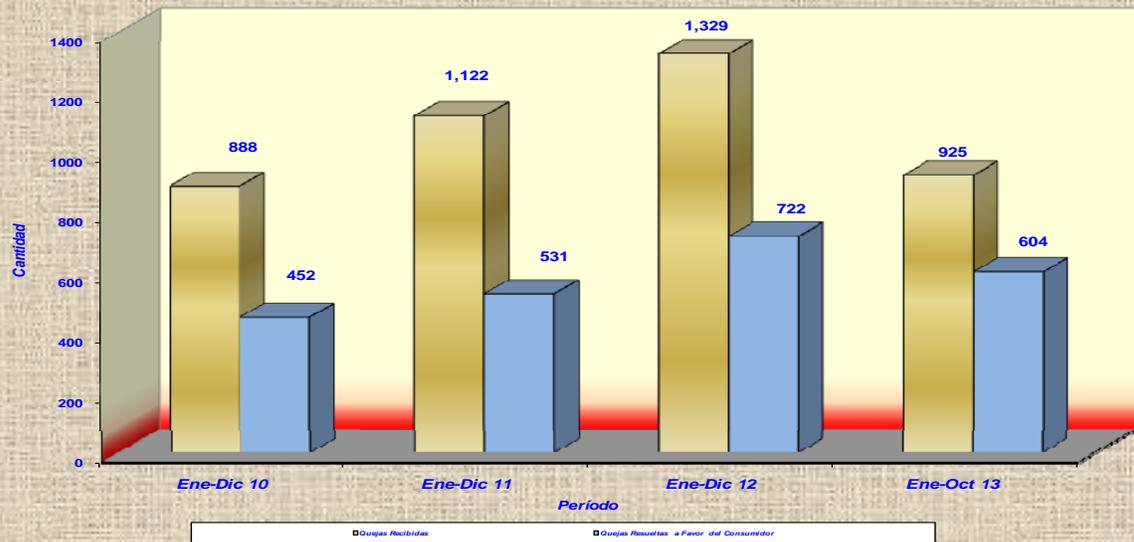
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

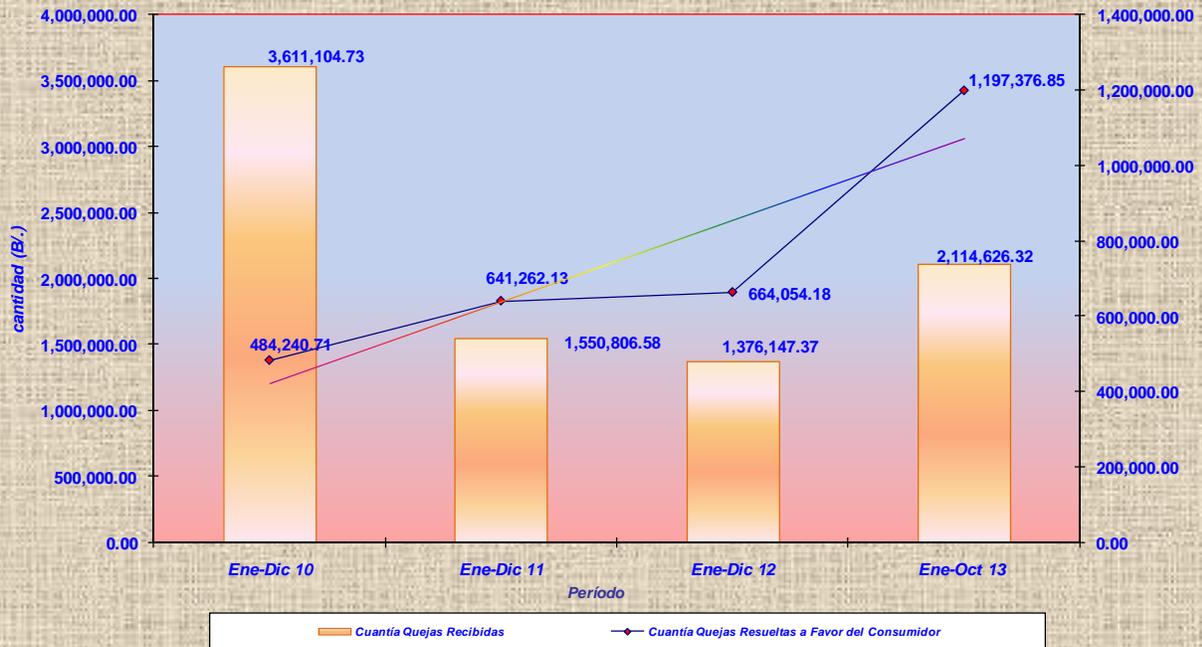
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Oct 13	604	1,197,376.85

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



---

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	337
Agencia de autos	152
Venta de Autos Usados	102
Hoteles o Planes Vacacionales	65
Cursos de Inglés	25
Constructoras	18
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	12
Agencias de Viajes	11
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	7
Mueblerías	5
Decoración	5
Funerarias	4
Universidad	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Herrerías	3
Remodelación	3
Servicios Profesionales	3
Clínicas	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>817</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2013

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	222	27.2	24,317.60	5,398,508.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	127	15.5	10,973.33	1,393,612.52
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	14.7	50,499.38	6,059,925.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	108	13.2	59,501.54	6,426,166.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	63	7.7	22,040.37	1,388,543.20
CLÁUSULA ABUSIVA	50	6.1	38,139.69	1,906,984.51
VICIO OCULTO	46	5.6	62,126.24	2,857,806.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	28	3.4	6,971.06	195,189.78
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	11	1.3	380.00	4,180.04
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	9	1.1	22,609.34	203,484.10
COBRO INDEBIDO	6	0.7	7,324.35	43,946.07
VENTA ENGAÑOSA	5	0.6	5,118.92	25,594.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.6	21,150.98	105,754.89
DAÑO Y PERJUCIO	5	0.6	34,803.50	174,017.50
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.5	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	4,032.08	16,128.31
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
<b>TOTALES</b>	<b>817</b>	<b>100.0</b>	<b>32,312.94</b>	<b>26,399,670.95</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 - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	129	27.8	29,493.43	3,804,652.42
DESISTIMIENTO	95	20.5	21,979.56	2,088,058.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	13.6	26,051.19	1,641,224.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.5	21,094.25	738,298.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	7.1	42,702.13	1,409,170.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	39,652.15	1,070,608.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	27	5.8	40,215.63	1,085,821.99
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.1	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.2	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.3	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	0.9	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>464</b>	<b>100.0</b>	<b>28,859.34</b>	<b>13,390,732.02</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 08-11-13. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
ACLARACIÓN DE CONTRATO	71	6,086,120.81
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	70	5,537,625.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	68	1,179,296.03
CLÁUSULA ABUSIVA	38	1,736,554.51
VICIO OCULTO	33	2,301,104.34
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	2,231,068.13
FALTA DE INFORMACIÓN	20	1,150,487.85
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	105,754.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
COBRO INDEBIDO	3	18,796.07
DAÑO Y PERJUCIO	2	74,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>20,588,817.78</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	97	5,452,329.12
ACUERDO	92	4,352,642.13
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>10,032,675.75</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-11-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBALDO PANAMA, S.A.	16
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	14
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	10
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	9
REY 4 , S. A.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
C J BROKERS REAL ESTATE/ VILLAGE DEL BOSQUE.	7
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
CANAAN DEVELOPMENT	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
MIRA GROUP INC	3
MYSTIC GARDEN INC	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
PROMOTORA EL TECAL S. A.	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
GRUPO URBANO, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANISTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGISTICS / PROMOTORA TEUS	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
COBROS G C, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO SAJALICES, S.A./PROYECTOS CARRETEROS	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	1
F.H. INVERSIONES 27, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERFASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO PRO63, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HORIZON TOWER, S.A. / INTERPLUS INVERSIONES INT...	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA CONTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES YOYHANIS	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRAZAS TOWER APARTAMENTO	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	64	656,952.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	101,552.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>951,173.27</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	46	444,881.36
ACUERDOS	11	125,974.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>576,848.21</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-10-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S. A.	18
V.I.P MOTOR, S.A.	12
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL CARS INC	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
FULL MOTORS & CARS PANAMA	2
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
VIP AUTO ZONE	2
45 PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOTALLER MASU S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	2,186,302.81
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	150,623.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	20,212.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	156,791.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	40,856.71
VICIO OCULTO	4	65,034.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>2,759,199.90</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	44	876,161.60
ACUERDOS	33	589,493.85
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	14,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>1,480,650.45</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS S.A.	45
SILABA MOTORS, S.A.	25
PANAMEÑA DE MOTORES	19
RICARDO PEREZ, S.A.	11
MOTORES JAPONESES S.A.	6
BAHIA MOTOR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	3
DISTRIBUIDORA DAVID 212 COMPANYY, S.A.	2
EMPRESA MELO S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	2
212CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SUPER VENTAS S & S	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,565.02</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	2	1,820.32
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6,565.02</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	26,534.39
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>36,445.97</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	6	20,989.03
ACUERDO	4	10,548.43
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>31,537.46</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	618
Almacén por Departamentos	351
Celulares	275
Mueblería/Equipo Electrónico	204
Telefonía	169
TV por Cable	111
Inmobiliarias	89
Repuestos y Reparaciones (No autos)	66
Otros	50
Constructoras	47
Repuestos para autos	47
Almacén de Ropa y Calzados	44
Hoteles o Planes Vacacionales	43
Talleres de Reparación de Autos	43
Mueblerías	38
Joyería/Relojerías	34
Agencia de autos	31
Agencias de Viajes	30
Computadoras	23
Internet	21
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	20
Ópticas	19
Supermercados	17
Venta de Autos Usados	17
Universidades	15
Agencia de Motos	14
Clínicas	13
Servicios Profesionales	13
Escuelas/Colegio	12
Alquiler de Autos	11
Decoración	11
Bienes y Raíces	11
Alarmas	9
Materiales de Construcción	9
Farmacias	9
Estaciones de Gasolinas	8
Lavanderías o Lavamáticos	8
Distribuidoras e Importadoras	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Videojuegos	5
Eventos Artísticos	5
Venta de Colchones	5
Remodelación	5
Comunicaciones e Internet	4
Líneas Aéreas	4
Transporte (Fletes o similares)	4

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Courrier	4
Útiles de Oficinas	4
Bancos	3
Casa de Empeño	3
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Restaurantes/Fondas	3
Ventas por TV	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Servicios de Grúas	3
Servicio de Intermediación	3
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Dentista	2
Fábricas de Muebles	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>2,656</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,455	54.8	443.34	645,064.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	293	11.0	318.74	93,389.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	151	5.7	926.37	139,881.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	147	5.5	548.49	80,628.24
RESOLUCIÓN / CONTRATO	140	5.3	99.24	13,893.02
FALTA DE INFORMACIÓN	139	5.2	537.62	74,729.86
DAÑO Y PERJUICIO	53	2.0	757.89	40,168.17
COBRO INDEBIDO	47	1.8	459.79	21,610.23
VENTA ENGAÑOSA	46	1.7	448.95	20,651.57
CUSTODIA DE BIEN	45	1.7	450.05	20,252.17
ANULACIÓN DE CONTRATO	42	1.6	242.59	10,188.62
DEVOLUCIÓN DE DINERO	32	1.2	492.60	15,763.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	25	0.9	358.72	8,967.97
VICIO OCULTO	21	0.8	1,199.66	25,192.79
RESCINDIR CONTRATO	15	0.6	189.89	2,848.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.0	210.00	210.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,656</b>	<b>100.0</b>	<b>457.57</b>	<b>1,215,311.42</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	863	39.1	411.95	355,514.50
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	288	13.1	367.30	105,781.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	194	8.8	356.01	69,065.43
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	184	8.3	333.99	61,453.90
ABANDONO	148	6.7	403.72	59,749.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	73	3.3	553.67	40,417.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	72	3.3	521.59	37,554.70
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	55	2.5	730.31	40,166.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	53	2.4	593.85	31,474.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	53	2.4	400.30	21,215.73
ACUERDO	46	2.1	231.37	10,642.84
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	44	2.0	635.86	27,977.87
ACUERDO/REEMPLAZO	40	1.8	392.98	15,719.15
RESOLUCIÓN/REPARAR	28	1.3	602.40	16,867.20
RESOLUCIONES/VARIOS	26	1.2	396.39	10,306.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	16	0.7	346.22	5,539.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.3	536.17	3,753.16
ACUERDO/REPARACIÓN	6	0.3	417.33	2,503.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	618.72	3,712.31
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,205</b>	<b>100.0</b>	<b>417.07</b>	<b>919,629.48</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 12-11-13. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	38,531.08
FALTA DE INFORMACIÓN	17	12,550.46
VICIO OCULTO	10	14,742.78
COBRO INDEBIDO	9	8,714.57
DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	4,871.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	10,745.16
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
VENTA ENGAÑOSA	1	1,150.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>94,968.39</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	41	39,353.57
ACUERDO	13	11,083.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1,500.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	820.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>54,500.40</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ADCO HABITAD	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	1
CJ BROKERS	6
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	3
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZÁLEZ URRIOLA	1
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MI VIVIENDA, S. A.	1
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARIS HILTON, S.A.	3
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
PROMOTORAS DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROYECTO RESIDENCIAL JARDINES DE SAN FRANCISCO	1
REY 4, S. A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	4
UNHABITAT, S.A.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
VIVIENDA DE PRIMERA	2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	445	225,452.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	125	47,266.34
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,003.51
VENTA ENGAÑOSA	10	2,474.92
CUSTODIA DE BIEN	6	2,278.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	852.77
VICIO OCULTO	4	4,424.48
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,617.68
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>294,700.51</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	379	171,287.90
ACUERDOS	86	44,115.51
RESOLUCIÓN	52	32,991.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,409.29
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>249,804.19</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	152
AUDIO FOTO	49
MULTIMAX	41
PREMIER	28
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	23
ELEKTRA PANAMA, S.A.	22
MULTITEK PACIFIC, S.A.	19
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	18
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	16
HOMETEK	16
CASA GALA	14
PHOTURA AUDIO - VIDEO	11
RODELAG, S.A.	11
GRUPO W, S.A.	8
E - VISION, S.A.	7
GULKAVI, S.A.	7
DOIT CENTER	6
FOTO SONIDO	6
PANACINE	6
SOUND N MUSIC	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
DIGITAL CITY	4
ELECTRÓNICA HONG KONG	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
TECH & HOUSE	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
INVERSIONES LEY'S	3
MULTIHOGAR	3
UNICA	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
GRUPOS DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
LUMICENTRO	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
RAENCO	2
REFCO	2
SONAM'S	2
TECNOTEK	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERIA CALIDONIA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK.S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FACILITO	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO SPIEGEL, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
MACRO AUDIO VÍDEO Y MUEBLES (GULKAVI, S.A.)	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUNDO COSTURA	1
NOVEDADES EMOVIL	1
NURY CENTER	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PANASONIC	1
PENSA	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
PUNTO G ELECTRONIC, S.A.	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	205	41,333.19
MERCANCÍA DEFECTUOSA	33	6,058.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,647.67
ANULACIÓN DE CONTRATO	6	149.31
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	5	1,669.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	931.73
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>54,227.35</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO	166	27,147.83
ACUERDOS	50	8,345.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,933.68
RESOLUCIONES	8	2,619.89
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>40,046.95</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DIGICEL	14
MOVICELL	14
MOVIL PHONE, S. A.	10
STAR MOBILE	9
CLARO PANAMA S.A.	8
CABLE & WIRELESS	7
DRAGON CELL	5
ELECTRONICA TECNIMAX	5
MULTI SHOP	5
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	5
AUTEMTICA ELECTRONIC	4
CELL SHOP	4
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	4
MUNDO CELULAR	4
TECNI - CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
DOMINO CELL	3
ELY SHOP	3
GLOBAL MOBILES	3
GSM & COMPUTER	3
MUNDO FASHION	3
ALMACEN MAX STORE	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	2
EL MACHETITO	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GALAXY MOVIL	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
HON KONG STORE	2
MANICELL	2
METRO MÓVIL, S.A.	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
TODO MÓVIL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
12 KING	1
3 JACC	1
ANDY SHOP	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA DE CELULAR INTERENT GENEROSO	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELECTRONIC	1
CELL MARKET LAS TABLAS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELL TOP	1
CELULAR CELBERN	1
CELULAR IN	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES IN	1
CELULARES JENXU SHOP	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOTERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTECH MOBIL	1
D' TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DR CEL	1
ELECTRO SAM No. 2 Y CABLE AND WIRELESS	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELEKTRA	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
GANGA CELULAR	1
GIFT CELL	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOVILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE CITY	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FAST	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MULTI STORE	1
MULTI MOVIL 88	1
MUNDO ELECTRONICO BT	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SEDERIA LA FLORECITA	1
SHOP MODA	1
SMART 6 EVOLUTION	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAYY CELL PLANT	1
SUPER MOVIL	1
TECNO SHALOM MOVIL	1
TECNOMOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNIMOBIL	1
VENTAS DE CELULARES GABY	1
VENTAS DE CELULARES WEN	1
WEI WEI DIGITAL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
WORLD TECH CENTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	14,123.30
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>24,332.55</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO	18	9,921.83
ACUERDOS	12	5,807.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>17,679.38</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CASA GALA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
MULTI HOGAR	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
EL LIBERTADOR	1
ELECTRA	1
FURNITURE CITY	1
HEMOCENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA INVERSIONES SAN JOSE	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLERIA SITTIN	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
VENTAS BELTRAN	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	14,820.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	7,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>27,505.69</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	7,936.00
ACUERDO	5	5,022.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>15,054.69</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	10,159.75
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,032.31
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	2	865.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>20,832.78</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	13	8,133.89
RESOLUCIONES	8	7,591.52
ACUERDO	6	2,733.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,102.17
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>20,561.48</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-13.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2013**

<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	96	34.9	22,687.6	2,178,008.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	13.5	81,757.3	3,025,021.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	11.6	46,136.9	1,476,380.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	31	11.3	5,627.8	174,460.30
VICIOS OCULTOS	25	9.1	55,727.6	1,393,190.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	22	8.0	45,853.5	1,008,776.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	4.4	22,120.3	265,443.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	4.0	4,924.8	54,172.52
VENTA ENGAÑOSA	3	1.1	12,547.5	37,642.51
CUSTODIA DE BIENES	2	0.7	4,942.2	9,884.30
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	24,500.0	24,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.4	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.4	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>275</b>	<b>100.0</b>	<b>35,839.1</b>	<b>9,855,739.79</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	129	27.8	29,493.43	3,804,652.42
DESISTIMIENTO	95	20.5	21,979.56	2,088,058.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	13.6	26,051.19	1,641,224.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.5	21,094.25	738,298.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	7.1	42,702.13	1,409,170.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	39,652.15	1,070,608.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	27	5.8	40,215.63	1,085,821.99
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.1	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.2	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.3	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	0.9	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>464</b>	<b>100.0</b>	<b>28,859.34</b>	<b>13,390,732.02</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 08-11-13. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	892,340.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	421,284.31
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	46,394.55
VICIOS OCULTOS	5	152,575.78
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	62,165.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>58</b>	<b>2,876,067.75</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIA	26	1,723,287.18
AGENCIA DE AUTOS	15	380,599.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTA DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes y Similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA /EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>2,876,067.75</b>

FUENTE: ACODECO

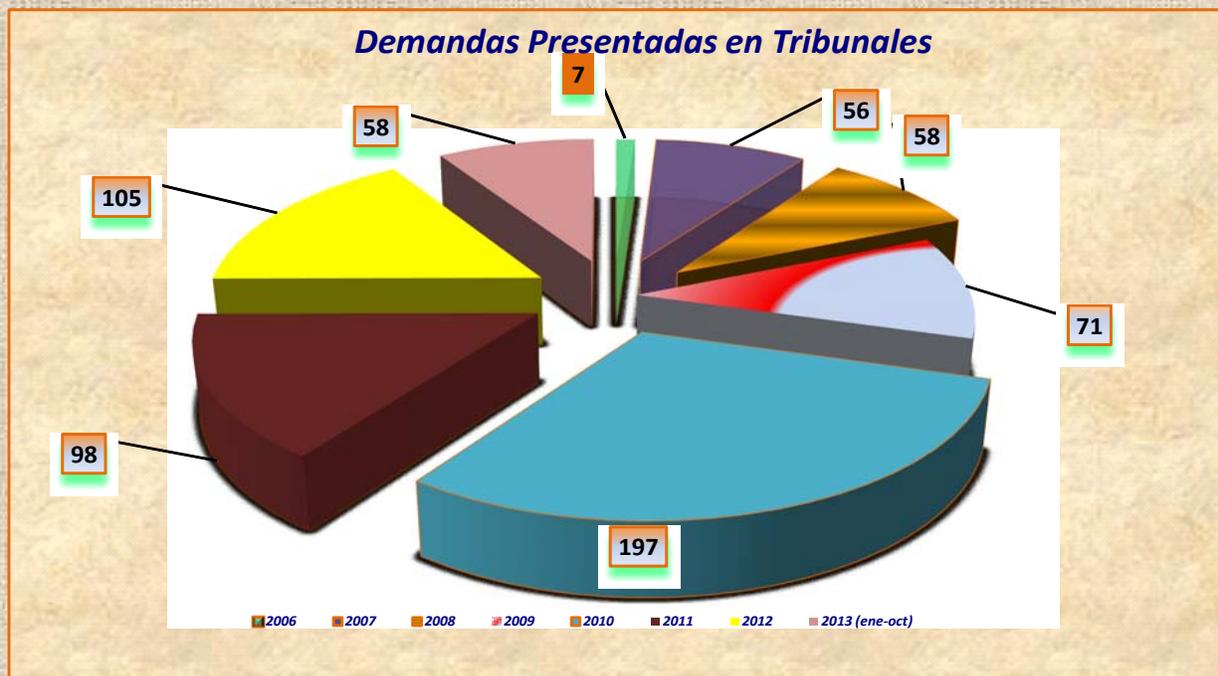
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2013**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.6	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.9	3,177,387.81
2010	197	30.3	11,574,589.66
2011	98	15.1	4,265,056.02
2012	105	16.2	4,552,121.01
2013 (ene-oct)	58	8.9	2,876,067.75
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>100.0</b>	<b>28,773,369.02</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 - Octubre 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	6,387	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,940	621,025.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	470	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	311	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	94	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA: Cuadro elaborado el 18/11/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados.**

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

**PERIODO: Enero - Octubre 2013**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	184	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	79	25,125.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	53	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	22	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	26	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	5	700.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	5	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	302	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	118	138,625.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	230	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	75	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	49	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	6	9,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	31	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA: Cuadro elaborado el 18/11/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B./.)</b>	<b>% VALOR</b>
LPG DE PANAMÁ,S.A.	48	1.6	9,200.00	1.5
SUPERMERCADO 99	54	1.8	15,900.00	2.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	27	0.9	6,075.00	1.0
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	33	1.1	6,600.00	1.1
FARMACIAS ARROCHA	16	0.5	4,500.00	0.7
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	15	0.5	3,750.00	0.6
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.4	2,600.00	0.4
SUPERMERCADO REY	19	0.6	5,045.00	0.8
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	10	0.3	1,900.00	0.3
SUPERMERCADO XTRA	17	0.6	5,450.00	0.9
OTROS	2,688	91.4	560,005.00	90.2
<b>TOTAL</b>	<b>2,940</b>	<b>100.0</b>	<b>621,025.00</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 2013**

<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	1	0.1	269.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	29	3.5	114,568.70
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	832.27
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	51	6.1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	24	2.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	84	10.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	0.6	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	2	0.2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	35	4.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	31	3.7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	5	0.6	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	74	8.9	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	1.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	19	2.3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	52	6.2	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	394	47.3	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>833</b>	<b>100.0</b>	<b>115,669.97</b>
VERIFICACIÓN	104	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 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	11	10.1	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	87	79.8	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	7	6.4	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	4	3.7	368.82
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>109</b>	<b>100.0</b>	<b>368.82</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 13-11-2013

**Fuente:** ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2013**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	54
PRENSA	120
RADIO	1
INTERNET	17
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	7
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	676
MEDIOS IMPRESOS	60
<b>TOTALES</b>	<b>937</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: Enero - Octubre 2013**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
Digicel	14
Claro	12
Supermercado Xtra	12
Supermercado 99	11
Audio Foto	10
Passarela	8
U.S. Polo	8
Bellini	6
Bisou Bisou Pink	6
Cable & Wireless	6
<b>Total</b>	<b>93</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

Años: 2006 - 2013

<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 (ene-oct)	9,732	6,138	15,870
<b>TOTAL</b>	<b>83,035</b>	<b>51,895</b>	<b>134,930</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 - 2013

<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 (ene-oct)	2,501	1,523	4,024
<b>TOTAL</b>	<b>38,252</b>	<b>21,602</b>	<b>59,854</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: 2013 (Octubre)

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de 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	8,193	16,901	14,272	16,547	1,601	15,438	25,428	32,311	20,568	17,412	9,318	237,989	
Productos vencidos (PV)	productos	13,913	10,026	5,215	19,732	1,665	17,281	10,240	28,411	17,474	5,550	3,400	132,907	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	386	2,408	439	5,332	187	360	4,249	4,670	9,095	5,116	497	32,739	
Productos deteriorados	productos	1,023	328	237	383	53	415	72	1,201	274	1,873	237	6,096	
Productos doble fecha de expiración	productos	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
Producto doble precio	productos	0	2	0	1	0	4	0	18	0	1	0	26	
Fecha no clara	productos	1	238	0	252	2	246	58	162	254	0	43	1,256	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	3	0	0	2	2	0	2	0	9	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	8	12	7	41	0	13	108	289	7	22	0	507	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	14	24	7	79	0	4	30	92	19	9	24	302	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	3	4	2	1	1	0	85	2	1	4	104	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	2	5	5	0	1	0	15	0	0	1	29	
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>23,544</b>	<b>29,945</b>	<b>20,186</b>	<b>42,380</b>	<b>3,509</b>	<b>33,763</b>	<b>40,187</b>	<b>127,271</b>	<b>47,693</b>	<b>29,986</b>	<b>13,525</b>	<b>411,989</b>	

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

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	1,287	782	1,183	1,311	1,413	1,305	1,670	1,455	1,453	1,533			13,392

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2013

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						
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968	4,476	6,554	4,291	6,778	15,041	14,257	18,020	10,911	6,015			92,311
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,067	7,150	3,324	2,928			28,411
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,089	1,326	684	216			4,670
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66	383	168	16			1,201
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0	1	0	4			18
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0	70	0	51			162
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4	3	1	5			60
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0			2
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71	46	17	21			289
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2	0	0	0			7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0			2
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10	29	11	12			92
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11	9	11	6			85
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	3	11			15
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1			4
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>7,774</b>	<b>5,174</b>	<b>9,707</b>	<b>4,699</b>	<b>8,247</b>	<b>19,706</b>	<b>20,569</b>	<b>27,038</b>	<b>15,131</b>	<b>9,286</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127,331</b>

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
<b>Establecimientos Verificados</b>	<b>establecimientos</b>	<b>159</b>	<b>127</b>	<b>137</b>	<b>146</b>	<b>234</b>	<b>275</b>	<b>327</b>	<b>460</b>	<b>229</b>	<b>369</b>		<b>2,463</b>

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**

	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas con anomalía	Actas sin anomalía	TOTAL								
		con anomalía	sin anomalía																					
<b>Actas Levantadas de Ley 45</b>	<b>actas</b>	<b>92</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>104</b>	<b>65</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>103</b>	<b>83</b>	<b>194</b>	<b>177</b>	<b>200</b>	<b>193</b>	<b>218</b>	<b>315</b>	<b>324</b>	<b>128</b>	<b>148</b>	<b>138</b>	<b>327</b>	<b>1296</b>	<b>1782</b>	<b>3,078</b>
<b>Actas Levantadas de Ley 6ta</b>	<b>actas</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>57</b>	<b>38</b>	<b>96</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>71</b>	<b>192</b>	<b>440</b>	<b>632</b>

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

**PANAMÁ**

**AÑOS: 2006-2013 (octubre)**

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013	
		con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	92,311	<b>1,149,857</b>
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	28,411	<b>350,813</b>
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	4,670	<b>98,814</b>
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,201	<b>14,756</b>
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	<b>1,796</b>
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	18	<b>443</b>
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	162	<b>5,203</b>
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	60	<b>542</b>
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	<b>2</b>
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	<b>174</b>
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	289	<b>3,060</b>
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	7	<b>108</b>
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	2	<b>11</b>
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	<b>1,041</b>
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	92	<b>445</b>
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	85	<b>457</b>
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	15	<b>20</b>
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	1	<b>19</b>
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	<b>22</b>
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	<b>32</b>
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	<b>7</b>
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	4	<b>18</b>
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	<b>129</b>

**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 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	892	57.0	16,552	33.9
SUPERMERCADO XTRA	325	20.8	9,240	18.9
SUPERMERCADO REY	197	12.6	5,778	11.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	24	1.5	10,406	21.3
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	127	8.1	1,447	3.0
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	.88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,565</b>	<b>100.0</b>	<b>48,854</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de enero; no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	3,231	24.5	15,458	0.3
SUPERMERCADO REY	2,802	21.2	24,816	53.5
SUPERMERCADO 99	4,911	37.2	101,284	13.1
SUPERMERCADO XTRA	1,164	8.8	23,710	12.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,092	8.3	17,553	9.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>13,200</b>	<b>100.0</b>	<b>189,172</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.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,254	4.3
SUPERMERCADO 99	80	45.7	9,608	33.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	8.4
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,689	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	19.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	95	54.3	1,106	3.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	3.2
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>	<b>29,000</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, septiembre; octubre no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA  
Enero- Octubre 2013  
METROLOGÍA  
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		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	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	2	5	14	3	11	6	62	9	2	1	0	0	394	129	1	0	446	134	620
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	0	0	56
- En contra del consumidor	balanza	0	4	0	3	0	3	0	0	1	0	0	0	0	56	0	0	0	0	67
Cantidad de Balanzas Rotondas	balanza rotonda	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	24
Análisis Fisicoquímicos (1)	muestras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neta cápsula bafica	producto	0	0	0	0	5,500	332	0	0	3747	396	0	0	47,256	5,832	22	4	55,526	6,564	63,090
Verificación contenido neto de gas	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	15	0	0	0	15	0	29
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	263	0	0	0	263	0	292
Verificación de tanques de gas LPG 21	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71	0	74
Verificación de análisis de calidad de los legumbres -secas porotos, frijoles y habijas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y guijeros)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	23	0	103
Bloques de Combustible	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	78	248	0	15	87	272	359
Embalajes de combustible (incluye certificación de calificación (en algunos países de precio/denominación del combustible, sello de los suministradores, etc)	estaciones	1	0	0	1	2	0	1	0	18	6	0	0	43	1	0	1	66	0	75
Verificación de suministradores de combustible	suministro	0	0	8	0	0	0	16	0	156	1	0	0	275	2	8	0	463	3	466
- A favor del consumidor	suministro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
- En contra del consumidor	suministro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	48	0	3	0	43	0	0	0	105	0	105
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Verificación de escalas	establecimiento	0	7	2	18	10	6	31	1	8	1	8	58	125	1	5	79	208	287	287
- Bajo carga (a favor del consumidor)	producto	12		36		8		74		2		17		234		7		390		390
- Sobre carga (en contra del consumidor)	producto	16		33		11		80		0		22		273		7		442		442
Verificación de grasas	medida o país	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	30	35	0	0	50	0	73
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>3</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>5,524</b>	<b>344</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>3,077</b>	<b>450</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>48,532</b>	<b>6,469</b>	<b>81</b>	<b>36</b>	<b>58,217</b>	<b>7,364</b>	<b>65,581</b>

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

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

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

FUENTE: ACODECO

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Eno	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
		105	145	165	192	189	114	157	115	197	242			

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Octubre 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL			
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple				
Análisis de calidad de arroz	producto																										0	0	0		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	86	27	84	28	2		56	19	47	14	32	2	70	14						394	119	513		
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22		10				6				0		5							56	56		
- En contra del consumidor	balanza						8		5		18				13				2		9							83	83		
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6								1				3		1							0	18	18	
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																											0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,785	3,896	341	2,777	864	1,730	162	728	596	13,236	1,231						1,192	577					47,256	5,832	53,088		
Verificación contenido neto de pan	producto																											0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				3	1	2	2				4	1	2	4			2	3					15	11	26		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																											0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																			283	9	292	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																			71	3	74	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, perretos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	1	44	2	20		6					1		1						2						5	73	78		
Bloques	establecimiento					9	18	10	12								10	18	41	84	8	116						78	248	326	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calificación, lubricantes, tablero de precios, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	1		1		12		9		5		2		3	1	4			3		3							43	1	44	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52		47		10		6	2	15			3									275	2	277	
- A favor del consumidor	surtidor																												0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor															2													2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10						6		6			4									49	0	49	
Verificación de agroquímicos	establecimiento																											0	0	0	
Verificación de escaner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40	10	39	4	5	5	5	5					58	125	183		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6		5		62		125			5		6							233		233	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6		5		74		98			10		12							273		273	
Verificación de grasas	Reidora o pala	1				5	27	15	2		1																	1	0	1	
Información comercial	marca		4													23												30	35	65	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>24,191</b>	<b>489</b>	<b>36</b>	<b>1,618</b>	<b>3,730</b>	<b>398</b>	<b>3,260</b>	<b>733</b>	<b>1,841</b>	<b>215</b>	<b>746</b>	<b>602</b>	<b>13,291</b>	<b>1,322</b>	<b>94</b>	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>1,282</b>	<b>715</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48,550</b>	<b>6,458</b>	<b>55,016</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, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado 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	98	77	138	177	153	80	129	110	155	218			1,335

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

FUENTE: ADOGDO

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

NACIONAL

AÑOS: 2012-2013 (ene-oct)

Actividades	unidad de medida	2012		2013		Total de Productos		TOTAL
		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	450	134	450	276	726
- A favor del consumidor	balanza	-			56	0	56	56
- En contra del consumidor	balanza	-			67	0	67	67
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		24	0	68	68
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			0	0	0
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	56,809	6,573	56,809	25,955	82,764
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	15	14	15	405	420
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	92	570	662
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	66	9	66	92	158
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	463	3	463	43	506
- A favor del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	-			3	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	105		105	0	105
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	0	28	28
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	79	208	79	493	572
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			390	390	0	390
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			442	442	0	442
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	1		1	34	35
Información comercial	marca	-	338	30	43	30	381	411

(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 - Octubre 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	38	50	11	33	4	47	47	192	69	28	123	<b>642</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,375	3,369	3,369	7,115	0	5,252	45	317	281	389	991	<b>22,503</b>
<b>Capacitaciones</b>	37	79	42	88	11	98	92	68	70	54	51	<b>690</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	865	2,302	1,008	1,564	615	3,011	1,424	2,271	1,943	1,585	1,425	<b>18,013</b>
<b>Programas</b>	<b>23</b>	<b>88</b>	<b>234</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>73</b>	<b>780</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	234	96	86	17	40	11	49	63	73	<b>780</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	<b>285</b>	<b>381</b>	<b>71</b>	<b>290</b>	<b>2</b>	<b>461</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>575</b>	<b>259</b>	<b>705</b>	<b>3,198</b>
<i>Personal</i>	257	328	70	290	0	420	82	82	400	217	589	<b>2,735</b>
<i>Telefonía</i>	28	53	1	0	2	41	5	0	175	42	114	<b>461</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Temas</b>	<b>285</b>	<b>384</b>	<b>71</b>	<b>3,504</b>	<b>0</b>	<b>584</b>	<b>87</b>	<b>1,839</b>	<b>571</b>	<b>264</b>	<b>705</b>	<b>8,294</b>
<i>Ley 6ta</i>	59	86	50	810	0	56	30	491	58	76	34	<b>1,750</b>
<i>Ley 45</i>	164	215	21	2,280	0	471	54	1,316	502	134	439	<b>5,596</b>
<i>Ley 81</i>	0	1	0	3	0	10	0	32	0	4	1	<b>51</b>
<i>Otros</i>	62	82	0	411	0	47	3	0	11	50	231	<b>897</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	14,669	24,455	8,846	32,805	3,089	16,665	14,536	84	57,842	15,225	64,663	<b>252,879</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	<b>75</b>	<b>128</b>	<b>90</b>	<b>282</b>	<b>7</b>	<b>66</b>	<b>118</b>	<b>256</b>	<b>97</b>	<b>52</b>	<b>10</b>	<b>1,181</b>
<i>Televisivo</i>	11	36	5	72	2	7	17	118	16	7	9	<b>300</b>
<i>Radiales</i>	63	57	84	159	5	54	98	138	73	41	1	<b>773</b>
<i>Prensa Escrita</i>	1	34	1	51	0	5	3	0	8	4	0	<b>107</b>
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Módulos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,950</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,950</b>
<b>Albrook</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,124</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,124</b>
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>250</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>250</b>
<b>Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>856</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>856</b>
<b>Los Pueblos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>532</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>532</b>
<b>Denuncias</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>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>198</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>198</b>
<b>Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>334</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>334</b>
<b>La Peatonal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>638</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>638</b>
<b>Denuncias</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>218</b>
<b>Consultas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>404</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>404</b>
<b>Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>2,548</b>	<b>6,140</b>	<b>4,682</b>	<b>9,065</b>	<b>703</b>	<b>8,741</b>	<b>1,596</b>	<b>2,681</b>	<b>2,848</b>	<b>2,296</b>	<b>3,194</b>	<b>44,494</b>

FUENTE: ACODECO

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****PANAMÁ**

Año: 2013

**LOS PUEBLOS**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21	20	19	18	55	46			217
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24	20	55	27			315
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>38</b>	<b>110</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>532</b>

**LA PEATONAL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18	29	28	26	15	33			218
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0	0	0	1			13
Consultas	45	37	23	0	44	30	60	62	39	64			404
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>54</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>635</b>

**ALBROOK MALL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27	38	39	31	31	29			250
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0	0	0	2			10
Consultas	159	91	0	0	121	103	101	99	91	91			856
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>150</b>	<b>141</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,116</b>

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

FUENTE: ACODECO