



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

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

**2012 (septiembre)**



**Octubre, 2012**

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

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,438	1,427	<b>2,865</b>
ASISTENCIAS	8,867	20,001	<b>28,868</b>
QUEJAS (Ley 45)	927	2,388	<b>3,315</b>
<b>TOTALES</b>	<b>11,232</b>	<b>23,816</b>	<b>35,048</b>

Fuente: ACODECO



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

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,438	1,427	<b>2,865</b>
ASISTENCIAS	8,867	20,001	<b>28,868</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	927	2,900	<b>3,827</b>
<b>TOTALES</b>	<b>11,232</b>	<b>24,328</b>	<b>35,560</b>

\*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional**

Enero - Septiembre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	11	49	267	60	51	46	54	94	34	97	99	862
TELEFÓNICA (3)	21	74	138	53	11	42	41	369	35	0	20	804
CALL CENTER 130	0	13	0	17	0	7	1	272	8	8	14	340
FACEBOOK	0	1	0	1	0	1	0	57	1	0	0	61
TWITER	0	3	0	2	0	1	0	128	0	0	0	134
WEB	0	1	0	0	0	0	0	67	0	0	0	68
CAC-311 (1)	0	10	0	8	0	2	0	191	2	11	2	226
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	0	13
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	15	0	2	0	5	2	75	5	0	3	108
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	11	0	18
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>166</b>	<b>405</b>	<b>147</b>	<b>62</b>	<b>105</b>	<b>98</b>	<b>1,270</b>	<b>85</b>	<b>127</b>	<b>138</b>	<b>2,636</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

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional**

Enero - Septiembre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	138	214	324	2,211	46	611	88	7,032	689	218	490	12,061
TELEFÓNICA (3)	10	56	183	188	9	74	73	6,669	202	30	103	7,597
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	9	0	1	0	3,892	0	0	0	3,902
FACEBOOK	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TWITER	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2,277	2,283
MÓDULOS (2)	140	0	0	2	0	0	0	108	0	26	0	276
JUMBO FERIA	32	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	531
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>270</b>	<b>507</b>	<b>2,415</b>	<b>55</b>	<b>693</b>	<b>161</b>	<b>17,988</b>	<b>891</b>	<b>275</b>	<b>3,373</b>	<b>26,948</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

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

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas*
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,218.59
Ene-Sep 12	3,315	33,505,867.43

® 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**

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Sep 12	2,306	16,076,247.54

® Datos revisados

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

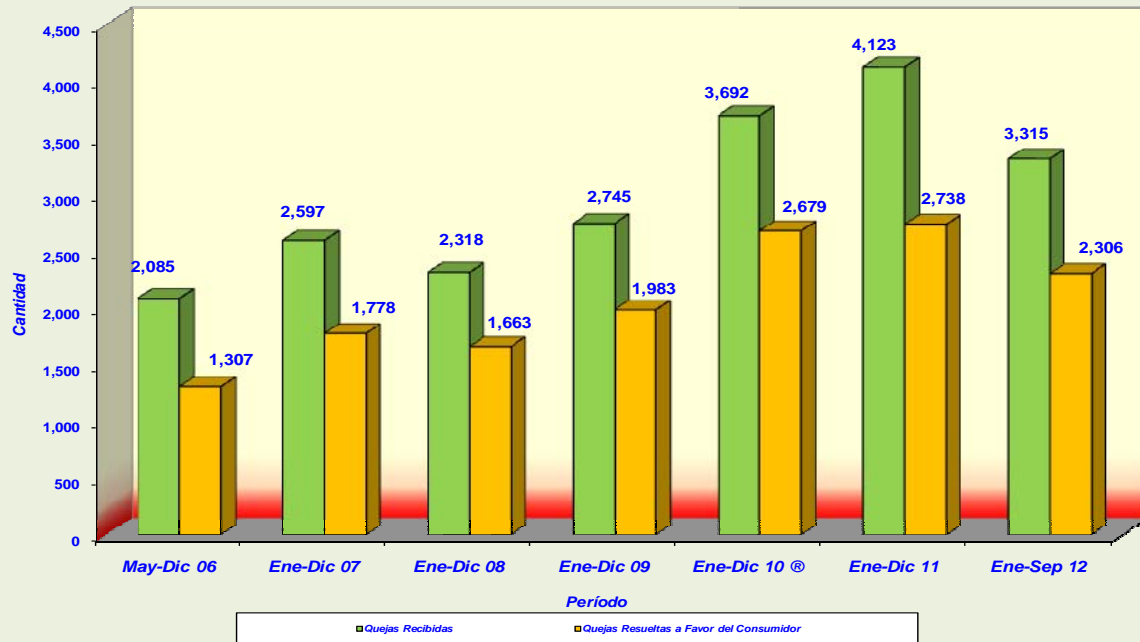
Fuente: ACODECO

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)</b>	<b>14,454</b>	<b>124,584,907.31</b>
---	---------------	-----------------------

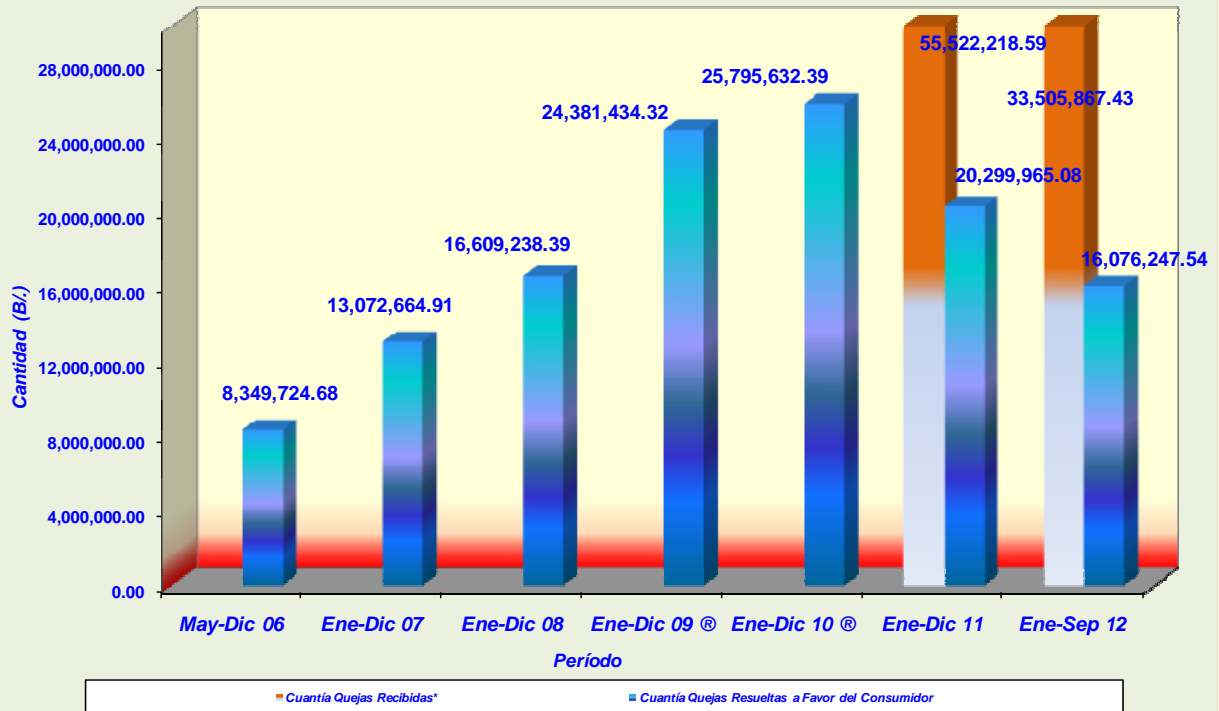
NOTA: Cuadro elaborado el 08-10-12. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Sep-12	2,388	32,478,410.01

® Datos revisados.

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,226	25,292,285.90
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Sep-12	1,825	15,569,770.92

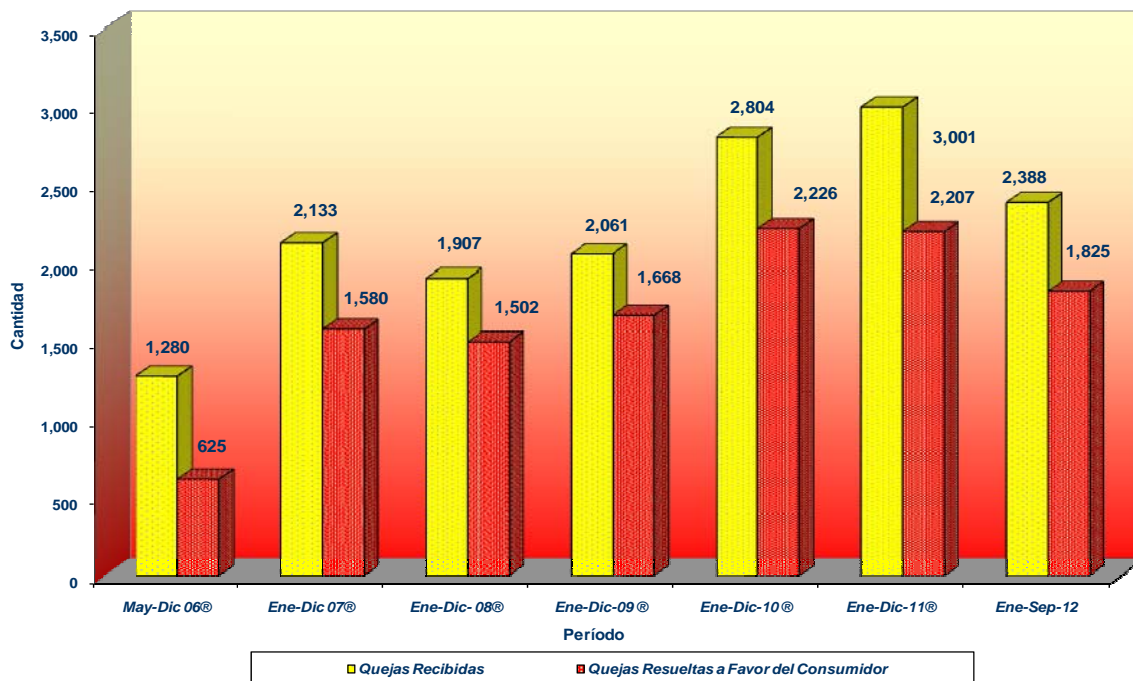
® Datos revisados.

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012</b>	<b>11,633</b>	<b>118,282,735.18</b>
--	---------------	-----------------------

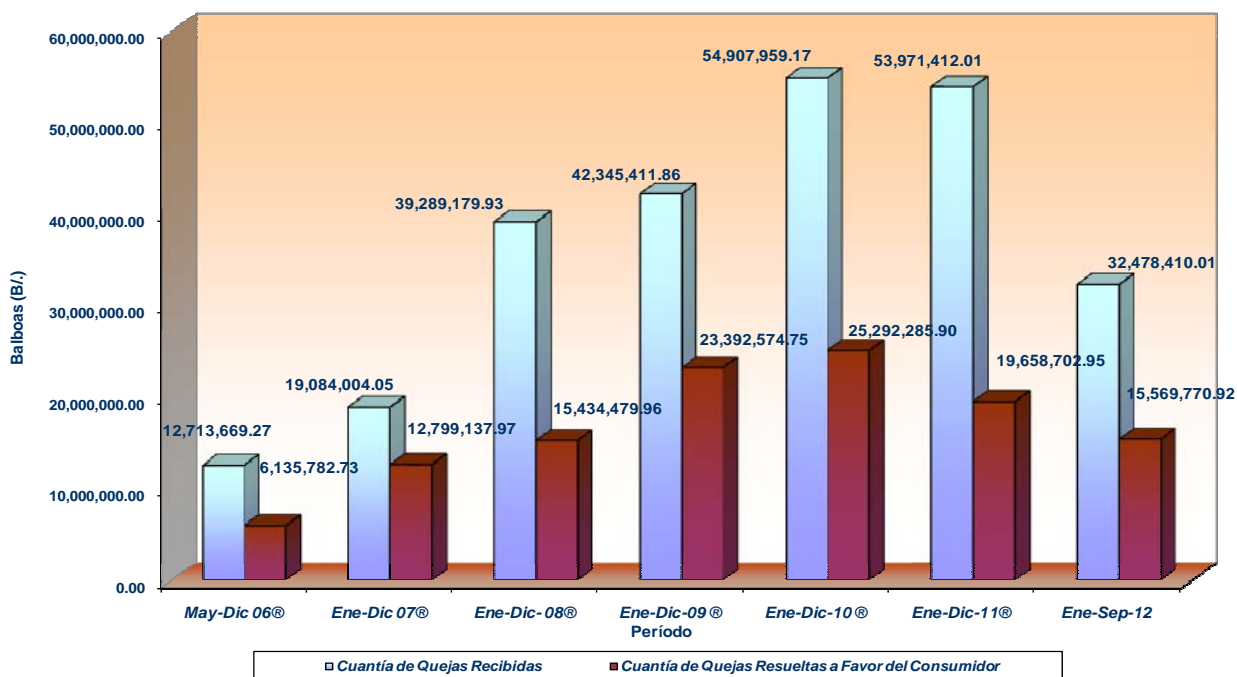
NOTA: Cuadro elaborado el 08-10-12. Estos datos son hasta 31 de octubre 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Septiembre 2012*

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,900	2,388	89	423
REGIONAL	Expedientes	927	927	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,827</b>	<b>3,315</b>	<b>89</b>	<b>423</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	17				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	92				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	368				

**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%	82.34%	3.07%	14.59%
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 - Septiembre 2012*

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	652	652	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,736	1,736	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	512	...	89	423
<b>TOTAL</b>		<b>2,900</b>	<b>2,388</b>	<b>89</b>	<b>423</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	81				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	322				

**\*\*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%	...	17.38%	82.62%

FUENTE: ACODECO



# REGIONAL

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

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

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Sep12	927	1,027,457.42

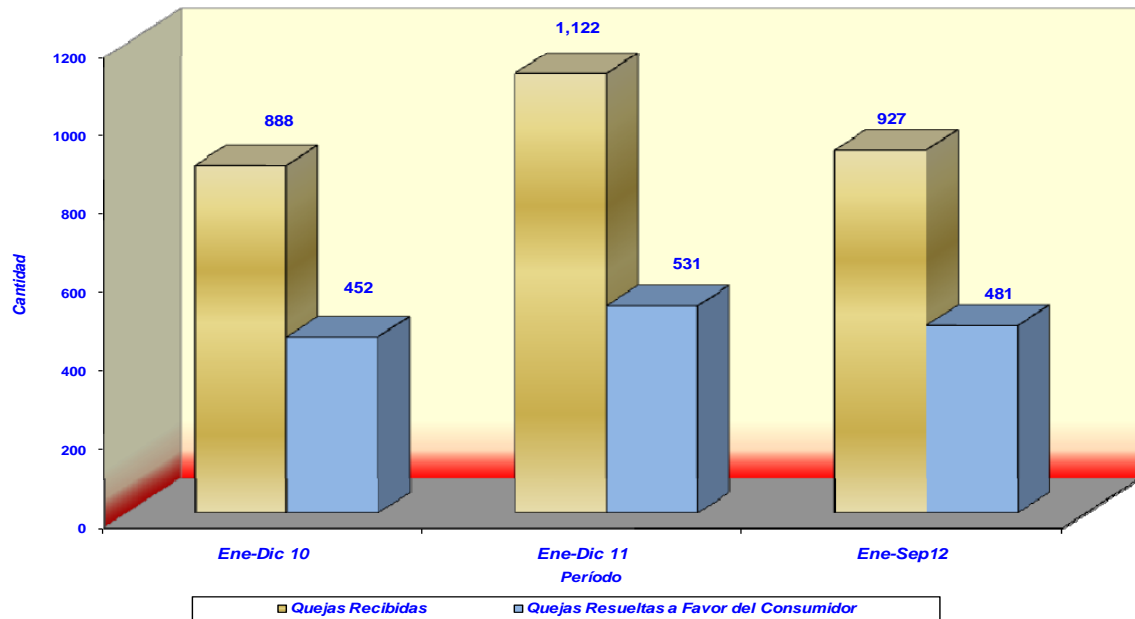
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

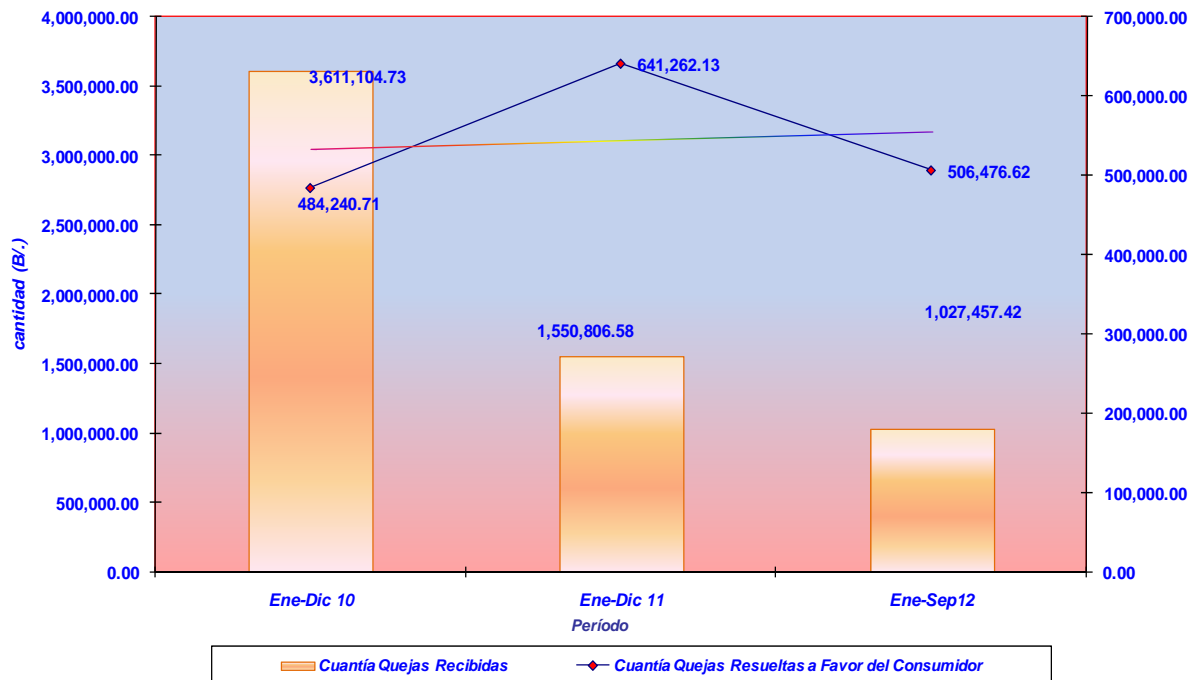
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Sep12	481	506,476.62

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



# ***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	273
Agencia de autos	107
Venta de Autos Usados	99
Constructoras	60
Agencias de Viajes	19
Mueblería/Equipo Electrónico	12
Hoteles o Planes Vacacionales	10
Otros	10
Mueblerías	7
Cursos Varios	7
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Funerarias	5
Líneas Aéreas	4
Servicios Profesionales	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	3
Taller de Reparación de Autos	3
Clínicas	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Universidad	2
Agencia de Motos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Herrerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Reparación de Casas	1
<b>Total</b>	<b>652</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	191	29.3	30,139.31	5,756,608.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	158	24.2	73,010.87	11,535,716.71
ACLARACIÓN DE CONTRATO	77	11.8	79,957.67	6,156,740.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	65	10.0	37,349.25	2,427,701.56
VICIOS OCULTOS	45	6.9	91,004.25	4,095,191.33
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	34	5.2	15,212.87	517,237.52
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	23	3.5	8,023.92	184,550.09
CLÁUSULAS ABUSIVAS	19	2.9	24,713.43	469,555.26
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	15	2.3	261.50	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	8	1.2	11,524.25	92,194.01
COBRO INDEBIDO	4	0.6	69,975.65	279,902.60
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	0.5	2,425.92	7,277.76
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.5	2,267.00	6,801.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.3	12,456.65	24,913.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	1,650.00	3,299.99
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.3	10,790.00	21,580.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	4,640.66	4,640.66
<b>TOTALES</b>	<b>652</b>	<b>100.0</b>	<b>48,447.60</b>	<b>31,587,833.87</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**

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	63	19.0	40,249.78	2,535,735.97
ABANDONO	62	18.7	35,480.14	2,199,768.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	11.2	27,939.22	1,033,751.26
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	10.3	36,606.74	1,244,629.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	8.2	88,448.23	2,388,102.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	6.3	74,160.62	1,557,372.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.5	35,496.26	532,443.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	3.9	46,458.64	603,962.38
DESISTIMIENTO	8	2.4	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.4	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.1	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.2	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.9	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.9	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.6	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>	<b>44,899.23</b>	<b>14,861,645.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 08-10-12. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	101	8,699,261.49
ACLARACIÓN DE CONTRATO	57	4,371,573.21
VICIOS OCULTOS	30	2,946,078.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	30	1,886,728.44
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	26	3,142,464.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	444,884.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	367,501.75
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>22,156,217.94</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	76	6,059,422.15
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	30	2,144,332.06
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	12	1,143,345.33
DESISTIMIENTO	4	195,066.59
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>10,904,367.31</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-10-12.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SUCASA	28
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	11
DESARROLLO THE HILLS DE RL	10
VÍA TERTIA	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	4
CENTRAL PARK PANAMA	4
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
AGRO - PUNTA PACIFICA	3
CHABEDU, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	3
LUXORY CORP	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
URBANIZACIÓN MONTERREGIO	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1



AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROCASA	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA EMPORIO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTRORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZACION HILL TOP	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	59	572,556.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	140,660.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	67,286.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	18,000.02
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>871,612.71</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	21	191,375.15
ACUERDOS	21	177,253.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	69,470.00
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>474,128.18</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-10-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A,	26
GRUPO JARUM	10
VIP MOTOR, S.A	9
FULL MOTORS	4
AUTO TRADER PANAMA Nº 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	85	1,763,761.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	50,848.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
VENTA ENGAÑOSA	4	67,872.17
VICIOS OCULTOS	3	107,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	86,150.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>2,197,075.14</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	31	505,399.58
ABANDONO	14	206,920.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	2	39,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>1,018,335.41</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-10-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	54
GRUPO SILABA	16
PANAMOTOR	10
RICARDO PEREZ, S.A.	7
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
AUTO MARKET	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>28,956.66</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

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

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-10-12.

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

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	448.97
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9,072.19</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5,323.23</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-12.*

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

**FUENTE: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	378
Celulares	147
Mueblería/Equipo Electrónico	147
Almacén por Departamentos	136
Telefonía	120
Otros	100
TV por Cable	67
Constructoras	54
Inmobiliarias	53
Repuestos y Reparaciones (No autos)	43
Bienes ty Raíces	41
Talleres de Reparación de Autos	37
Agencias de Viajes	31
Repuestos para autos	31
Almacén de Ropa y Calzados	30
Agencia de autos	24
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Joyería/Relojerías	23
Computadoras	19
Venta de Autos Usados	16
Servicios Profesionales	15
Clínicas	14
Universidades	13
Mueblerías	12
Escuelas/Colegio	12
Lavaderías o Lavamáticos	11
Supermercados	11
Opticas	11
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	10
Alquiler de Autos	9
Estaciones de Gasolinas	9
Ventas por TV	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
Distribuidoras e Importadoras	8
Venta de Colchones	5
Agencia de Motos	5
Internet	4
Lineas Aéreas	4
Farmacias	4
Centros de Estéticas	4
Materiales de Construcción	3
Videojuegos	3
Courrier	3
Decoración	3
Zapaterías	3
Sederías	3
Casa de Empeño	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Imprentas	1
Librerías	1
Dentista	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Escuela de Manejo	1
<b>Total</b>	<b>1,736</b>

FUENTE: ACODECO

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	946	54.5	504.89	477,628.42
FALTA DE INFORMACIÓN	155	8.9	529.13	82,014.94
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	154	8.9	508.76	78,348.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	146	8.4	711.95	103,944.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	100	5.8	88.24	8,823.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	47	2.7	826.26	38,834.07
VENTA ENGAÑOSA	43	2.5	569.97	24,508.65
COBRO INDEBIDO	32	1.8	319.32	10,218.32
ANULACIÓN DE CONTRATOS	31	1.8	249.38	7,730.75
VICIOS OCULTOS	24	1.4	1,347.33	32,335.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	1.0	504.93	9,088.68
CUSTODIA DE BIENES	16	0.9	531.83	8,509.21
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.8	351.15	4,916.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	0.5	357.05	2,856.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,736</b>	<b>100.0</b>	<b>513.00</b>	<b>890,576.14</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	419	28.0	541.87	227,044.58
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	230	15.4	425.72	97,915.28
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	208	13.9	387.94	80,691.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	136	9.1	302.60	41,153.37
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	118	7.9	433.45	51,147.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	75	5.0	577.33	43,299.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	67	4.5	491.59	32,936.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	56	3.7	561.56	31,447.37
ABANDONO	55	3.7	313.07	17,219.06
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	45	3.0	780.25	35,111.27
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	2.1	677.18	20,992.55
RESOLUCIÓN/REPARAR	28	1.9	663.41	18,575.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	19	1.3	418.92	7,959.47
ACUERDO	3	0.2	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	324.63	973.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	116.63	116.63
<b>TOTALES</b>	<b>1,494</b>	<b>100.0</b>	<b>473.98</b>	<b>708,125.67</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-10-12. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	12,623.42
VICIOS OCULTOS	11	16,060.32
FALTA DE INFORMACIÓN	11	8,995.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	8,528.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>50,579.68</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	2,850.00
ACUERDOS	6	8,682.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	22	17,293.49
RESOLUCIONES	4	8,444.46
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>43,658.26</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SUCASA	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
CORPORACIÓN ANCÓN,S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CALLE H,S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SHAILAND	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	334	203,879.74
FALTA DE INFORMACIÓN	21	9,880.44
VENTA ENGAÑOSA	7	6,150.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,033.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
CUSTODIA DE BIENES	2	561.68
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	801.49
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	515.79
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>228,689.22</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	113	76,580.75
ACUERDOS	78	46,716.36
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	51	26,878.70
RESOLUCIONES	41	31,347.56
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	29	19,870.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	9	3,767.32
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>208,494.37</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 05-10-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	98
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	57
HOMETEK	31
MULTIMAX	20
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	12
PHOTURA INTERNATIONAL	12
PREMIER UNIVERSE, S.A.	12
PANACINE	12
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	10
TECH & HOUSE	8
UNICA	7
FOTO SONIDO	6
MULTITEK PACIFICO, S.A.	6
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	5
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
SOUND N MUSIC	4
MACRO	4
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
ALMACÉN 77	3
E - VISION, S.A.	3
RODELAG	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
77 UNIVERSE, S.A.	2
ELEKTRA	2
CASA CONFORT, S.A.	2
GRUPO W, S.A.	2
ROCK CITY	2
CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO	1
HI -TECH DIGITAL	1
ELECTRONICA MAX AUDIO JM	1
NOVEDADES Y SEDERIA LUCY	1
RODELAG	1
DIGITAL HOGAR	1
2011 CANADIAN, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
GRUPO PROESSA	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
DIGITEC	1
CLIMA 2000	1
COMPANIA GOLY, S.A.	1
MAX VISION	1
LUMICENTRO	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
ELGA	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
MOBILE ELECTRONICS	1
GEEK STORE	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISION	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SONY	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

FUENTE: ACODECO



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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	127	20,044.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	577.97
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	3	919.57
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
VENTA ENGAÑOSA	2	558.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	21.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>24,641.27</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	54	11,170.51
ACUERDOS	23	5,165.13
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	3,021.17
DESISTIMIENTO	15	1,431.29
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	2,242.08
ABANDONO	9	1,932.12
RESOLUCIONES	8	2,083.51
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>27,045.81</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 05-10-12.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	16
MOVIL PHONE S.A.	10
MUNDO CELULAR	9
ASTROS CELULAR	6
CELL PLUS	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	5
GANGA CELULAR	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	3
CELULAR SANG	3
TECNICELL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
CELLECTRONIC	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
BEAUTY CELL MODER	2
SONICEL, S.A.	2
DRAGON CELL	2
CELULARES PRINCES	2
MOVIL FAST	2
CELL CORPORATION # 1	1
SMART CENTER	1
CELL SHOP	1
AIR FACILITY PANAMA	1
ALMACEN TRIPLE 8	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CELL TECH, INC	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
GEEK STORE	1
CELULAR KING	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PRINCES	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
VENTA ENGAÑOSA	1	1,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9,128.53</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
DESISTIMIENTO	1	120.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7,433.77</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 05-10-12.*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	15,556.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	3,190.06
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>22,996.27</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	6,237.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	5,673.06
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE D	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>18,590.44</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 05-10-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	9,053.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	5,556.92
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
VENTA ENGAÑOSA	2	74.89
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	1,671.24
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>19,083.00</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	8	8,730.83
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	570.30
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	4,015.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	391.01
DESISTIMIENTO	1	335.38
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>17,390.59</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 05-10-12.**

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

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***



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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<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	84	38.7	33,434.9	2,808,530.45
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	45	20.7	59,325.5	2,669,649.65
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	12.0	101,878.7	2,648,847.02
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	17	7.8	29,444.7	500,560.40
VICIOS OCULTOS	14	6.5	53,861.5	754,060.39
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.6	29,452.7	294,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	3.7	8,847.6	70,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.8	2,098.5	12,591.00
COBRO INDEBIDO	2	0.9	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.5	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.5	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	19,218.3	19,218.30
<b>TOTALES</b>	<b>217</b>	<b>100.0</b>	<b>45,293.4</b>	<b>9,828,670.27</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	63	19.0	40,249.78	2,535,735.97
ABANDONO	62	18.7	35,480.14	2,199,768.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	11.2	27,939.22	1,033,751.26
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	10.3	36,606.74	1,244,629.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	8.2	88,448.23	2,388,102.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	6.3	74,160.62	1,557,372.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.5	35,496.26	532,443.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	3.9	46,458.64	603,962.38
DESISTIMIENTO	8	2.4	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.4	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.1	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.2	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.9	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.9	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.6	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>	<b>44,899.23</b>	<b>14,861,645.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 08-10-12. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	30.9	952,315.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	27.2	1,154,822.99
VICIOS OCULTOS	13	16.0	808,305.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	8.6	499,519.25
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	4.9	105,050.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	3.7	27,409.63
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.5	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.5	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.2	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.2	8,750.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.2	58,334.00
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>3,672,406.54</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
INMOBILIARIAS	44	54.3	2,825,886.86
AGENCIA DE AUTOS	18	22.2	368,689.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	7	8.6	43,402.00
BIENES Y RAICES	3	3.7	108,864.00
AGENCIAS DE VIAJES	2	2.5	6,850.00
CONSTRUCTORAS	2	2.5	160,000.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	2.5	8,915.00
INDUSTRIAL	1	1.2	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.2	115,000.00
OTROS	1	1.2	5,799.40
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>3,672,406.54</b>

FUENTE: ACODECO

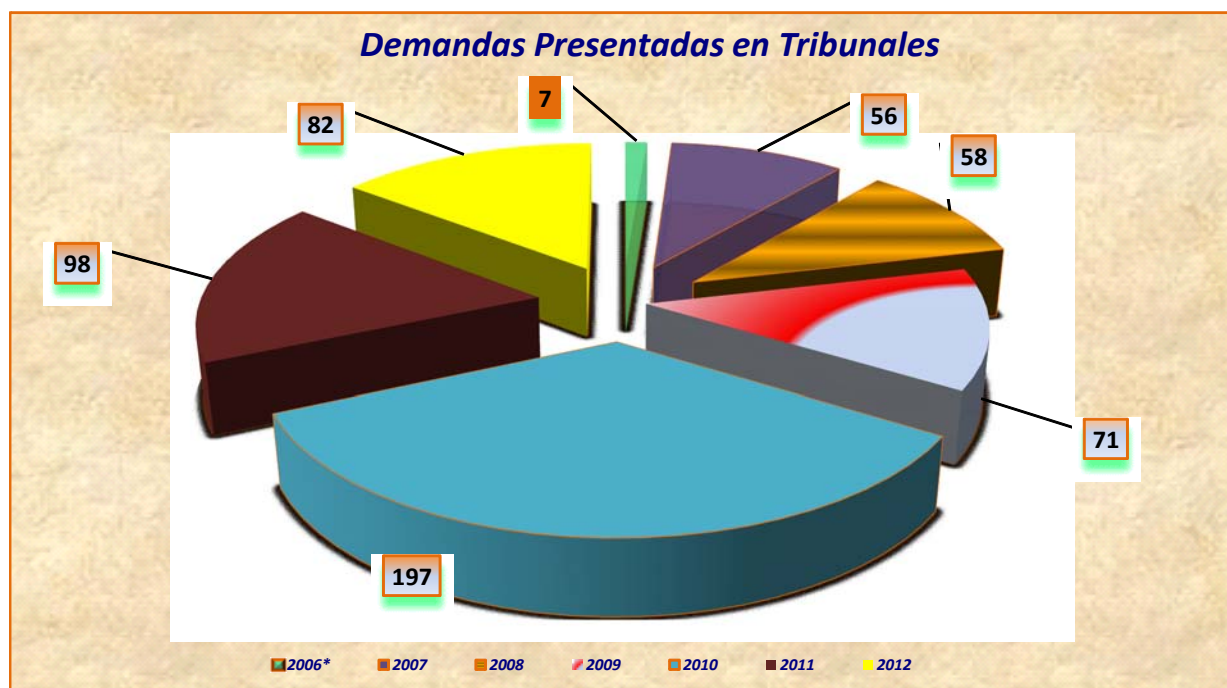
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2012(septiembre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.2	...
2007	56	9.8	1,162,188.01
2008	58	10.2	1,165,958.76
2009	71	12.5	3,177,387.81
2010	197	34.6	11,574,589.66
2011	98	17.2	4,265,056.02
2012	82	14.4	3,744,620.33
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>	<b>100.0</b>	<b>25,089,800.59</b>

\* 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 - SEPTIEMBRE 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,671	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,832	481,498.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	833	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	663	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	529	150,515.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	90	28,405.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

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

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	89	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	27	5,575.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	38	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	13	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	423	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	63	65,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	300	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	93	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	11	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 05/10/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2012; 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 - Septiembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	71	3.9	22,545.00	4.7
SUPERMERCADO REY	25	1.4	6,100.00	1.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.0	5,275.00	1.1
SUPERMERCADO XTRA	23	1.3	7,250.00	1.5
FARMACIAS ARROCHA	10	0.5	2,350.00	0.5
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	7	0.4	1,400.00	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	0.5	3,350.00	0.7
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	8	0.4	1,825.00	0.4
COOPERATIVA S/M JUAN XXIII	5	0.3	650.00	0.1
COCHEZ Y CIA , S.A.	6	0.3	1,050.00	0.2
OTROS	1,649	90.0	429,703.00	89.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,832</b>	<b>100.0</b>	<b>481,498.00</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 - Septiembre 2012

<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	0.2	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	16	2.8	54,817.25
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	27	4.7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	59	10.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	35	6.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.5	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	18	3.1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	73	12.6	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	0.5	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	27	4.7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	10	1.7	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.9	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	3	0.5	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	130	22.5	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	2.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	27	4.7	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	118	20.4	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>579</b>	<b>100.0</b>	<b>55,917.21</b>
VERIFICACIÓN	64	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 - Septiembre 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	21	15.4	0.00
HONRÓ	4	2.9	0.00
SUSPENDIÓ	89	65.4	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	20	14.7	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	2	1.5	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>	<b>0.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-2012.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Septiembre 2012**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	83
PRENSA	159
RADIO	20
INTERNET	22
VALLAS	2
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	4
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	277
MEDIOS IMPRESOS	70
<b>TOTALES</b>	<b>644</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: 2012 (enero - septiembre)**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
Claro Panamá,S.A	14
Cable & Wireless	11
DDP	11
Digicel	12
Audio Foto	10
Panafoto	8
Restaurante Subway	9
Bellini	6
Mc Donald's	6
Cable Onda	5
Otros	552
<b>Total</b>	<b>644</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

Años: 2006 - 2012

<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 (ene-sep)	10,972	5,160	16,132
<b>TOTAL</b>	<b>69,556</b>	<b>44,810</b>	<b>114,366</b>

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

Años: 2006 - 2012

<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 (ene-sep)	5,595	2,070	7,665
<b>TOTAL</b>	<b>34,415</b>	<b>20,356</b>	<b>54,771</b>

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

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

**PERÍODO: Enero - Septiembre 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472	8,568	4,390				67,387
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040	1,722	3,164				17,922
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588	220	385				3,794
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89	23	174				656
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-	-	-				120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-	-	-				7
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10	27	3				129
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6	4	2				48
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	1	-				2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49	50	24				421
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-	2	2				9
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16	5	5				62
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11	8	18				82
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1				1
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2	1	-				6
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1	-	-				4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	1	-				3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1				1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-				0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	2	-	-	1	3	-	-	-	-				6

*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>	actas	93	167	119	101	79	136	157	123	94				1,069
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	actas	17	11	5	12	19	17	27	13	24				145

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS							TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (sep)	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	54,429	<b>1,082,733</b>
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	13,036	<b>327,074</b>
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	3,189	<b>95,290</b>
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	459	<b>13,554</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	7	<b>413</b>
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	99	<b>5,116</b>
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	42	<b>515</b>
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	<b>2</b>
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	-	<b>171</b>
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	347	<b>3,031</b>
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	5	<b>104</b>
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	-	<b>8</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	52	<b>372</b>
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	56	<b>381</b>
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	-	<b>5</b>
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	5	<b>15</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	-	2	<b>32</b>
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	-	<b>6</b>
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	-	<b>11</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-Septiembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,144	82.5	15,586	34.2
SUPERMERCADO XTRA	56	4.0	7,509	16.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	76	5.5	10,356	22.7
SUPERMERCADO REY	111	8.0	5,400	11.9
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,387</b>	<b>100.0</b>	<b>45,536</b>	<b>100.0</b>

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

*En el mes de septiembre; no se encontró la anomalía*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Septiembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,754	33.9	93,919	55.7
SUPERMERCADO REY	1,007	19.5	20,806	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,098	21.2	16,099	9.5
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	10.4	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	15.0	19,753	12.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>5,172</b>	<b>100.0</b>	<b>168,696</b>	<b>100.0</b>

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

*En el mes de agosto; no se encontró la anomalía (SPV).*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Septiembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	72.6	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	21.9	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.6	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	3	0.9	4,552	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100.0</b>	<b>28,232</b>	<b>100.0</b>

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

*En el mes de febrero,marzo,abril,julio,septiembre; no se encontró la anomalía.*

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

*FUENTE: ACODECO*

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***



**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
 Período: Enero - Septiembre 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	Total	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	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7	-	4	6	32	5	4							40	118	158	
Incumplimiento de información comercial	marcas-estable-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	227											0	228	228
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	126	33	93	19	1	-	1	-	1	1	2	-	-		2		2								221	60	281	
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63	-	1	-	-	-	-	3		1								2	109	111	
Bloques	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8	1	-	-	-	-	-	-		-								103	23	126	
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89	46	-	10	51	716	1,966	34,722	2,073	23,473	7,979							69,440	15,798	85,238	
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-								0	0	0	
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13	62	28	33	17	10	1	8	-							151	64	215	
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	-	596	5	1358	14	704	21	80	-	67	-								2,814	40	2,854
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	-	60	-	298	-	143	-	20	-	18	-								552	0	552
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	-	267	12	-	-	14	-	-		-								555	21	576	
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2	17	1	7	7	13	4	12	-							171	40	211	
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-	-	-	-	5	2		-								0	17	17	
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	119	-	160	-	-	-	-	121		-	1							0	401	401	
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-								5	15	20	
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-								0	0	0	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>577</b>	<b>158</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>9,601</b>	<b>3,604</b>	<b>932</b>	<b>292</b>	<b>1,004</b>	<b>224</b>	<b>1,752</b>	<b>104</b>	<b>1,617</b>	<b>2,141</b>	<b>34,851</b>	<b>2,344</b>	<b>23,583</b>	<b>7,987</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74,054</b>	<b>16,934</b>	<b>90,988</b>

\*En estaciones de combustible incluyen calibración vendeda, 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 realizan a nivel nacional.

\*\* En enero y febrero : agua; En marzo: Añun, 16, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avona, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra; agosto galletas, avena, platanitos, rosquitas, café, sal, salsa, huevos.

\*\*\* 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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	Total	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										
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45	76	200	55	178	57	68							871	1,120	1,991

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	AÑOS						TOTAL
	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (sept)	
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	118	430
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	228	478
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	60	85
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98	132	804
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	15,798	167,593
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-	89
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	104	256
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21	191
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	40	654
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	17	17
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	401	401
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15	33
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-	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 - Septiembre 2012*

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	42	79	15	28	2	30	39	178	64	62	129	<b>668</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,324	5,302	5,302	2,654	103	6,920	125	817	1,218	1,370	2,892	<b>28,027</b>
<b>Capacitaciones</b>	33	159	56	96	36	92	77	105	43	29	51	<b>777</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	991	4,397	1,466	1,975	844	2,386	1,712	4,208	1,407	1,131	1,455	<b>21,972</b>
<b>Programas</b>	0	186	155	65	26	65	106	7	173	30	147	<b>960</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	186	155	65	26	65	106	7	173	30	147	<b>960</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	154	3,722	63	522	51	186	101	69	288	354	4,469	<b>9,979</b>
<i>Personal</i>	144	3,581	63	419	48	170	82	69	218	302	4,328	<b>9,424</b>
<i>Telefonía</i>	10	141	0	94	3	16	17	0	70	51	138	<b>540</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	9	0	0	2	0	0	1	3	<b>15</b>
<b>Temas</b>	152	3,722	62	1,919	6	189	101	1,745	288	318	4,469	<b>12,971</b>
<i>Ley 6ta</i>	34	1,478	39	517	4	47	14	500	22	83	1,000	<b>3,738</b>
<i>Ley 45</i>	74	2,179	23	1,292	1	134	80	1,239	257	165	2,575	<b>8,019</b>
<i>Ley 81</i>	1	8	0	46	1	0	4	6	1	12	27	<b>106</b>
<i>Otros</i>	43	57	0	64	0	8	3	0	8	58	867	<b>1,108</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	22,607	32,512	20,381	13,609	2,039	9,015	20,749	64	57,185	10,138	59,703	<b>248,002</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	140	110	97	227	10	83	112	300	77	37	5	<b>1,198</b>
<i>Televisivo</i>	27	26	0	28	2	8	1	99	12	7	4	<b>214</b>
<i>Radiales</i>	96	54	97	177	8	73	111	201	55	30	0	<b>902</b>
<i>Prensa Escrita</i>	17	30	0	22	0	2	0	0	10	0	1	<b>82</b>
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	<b>63</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	<b>19</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	<b>27</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	<b>17</b>
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>2,469</b>	<b>13,607</b>	<b>6,986</b>	<b>5,216</b>	<b>1,024</b>	<b>9,557</b>	<b>2,044</b>	<b>5,101</b>	<b>3,086</b>	<b>2,885</b>	<b>8,963</b>	<b>60,938</b>

FUENTE: ACODECO