



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (Junio)



Julio, 2012

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

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	944	981	1,925
ASISTENCIAS	6,039	13,281	19,320
QUEJAS (Ley 45)	579	1,523	2,102
TOTALES	7,562	15,785	23,347

Fuente: ACODECO



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

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	944	981	1,925
ASISTENCIAS	6,039	13,281	19,320
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	579	1,854	2,433
TOTALES	7,562	16,116	23,678

*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Junio 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	18	222	26	36	30	27	61	19	55	64	563
TELFÓNICA (3)	15	38	65	27	11	34	24	248	19	0	15	496
CALL CENTER 130	0	5	0	9	0	5	0	88	6	0	5	118
FACEBOOK	0	0	0	1	0	1	0	37	1	0	0	40
TWITER	0	2	0	2	0	1	0	67	0	0	0	72
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	5	0	5	0	2	0	123	2	6	1	144
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	3	0	0	0	8
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	14	0	2	0	4	2	54	5	0	3	85
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	94	0	9	0	103
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	21	82	287	76	47	78	53	809	52	70	88	1,663

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 - Junio 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	102	123	298	1335	40	392	62	4238	384	208	386	7,568
TELFÓNICA (3)	10	41	99	110	9	54	40	4088	136	30	87	4,704
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	2	0	1	0	2583	0	0	0	2,586
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1617	1,623
MÓDULOS (2)	0	0	0	2	0	0	0	94	0	26	0	122
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	499
Total	112	164	397	1453	49	454	102	11,290	520	265	2593	17,399

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas*
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,493,218.59
Ene-Jun 12	2,102	21,920,031.39

® *Datos revisados*

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

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

NACIONAL

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Jun 12	1,516	11,343,992.81

® *Datos revisados*

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

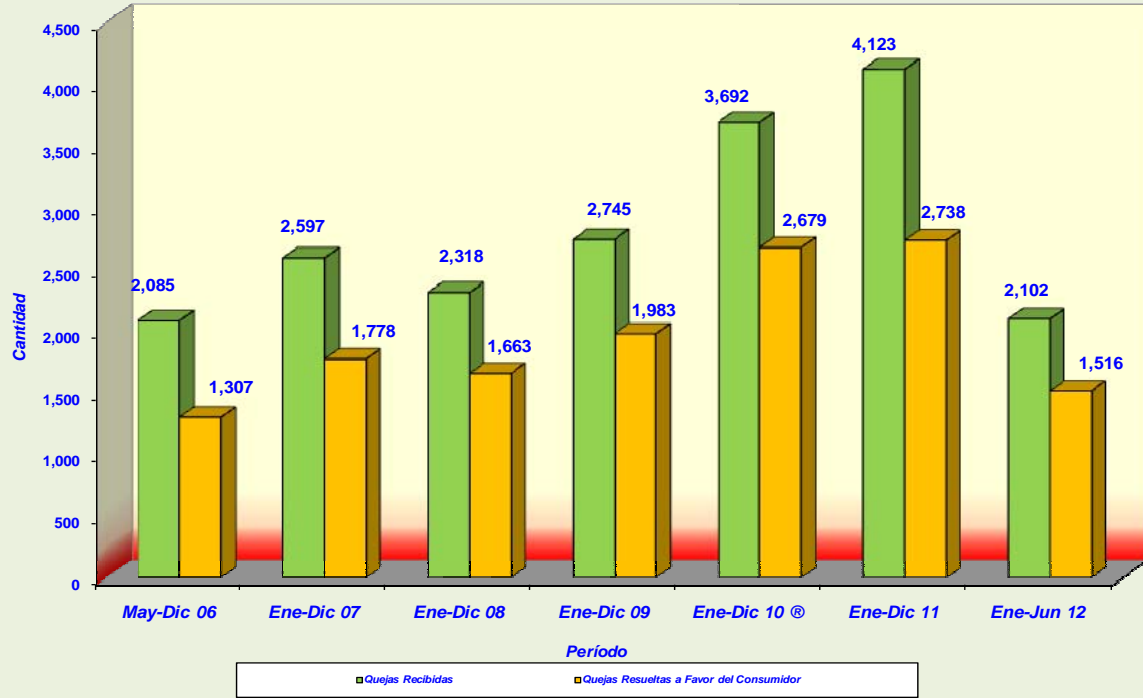
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	13,664	119,852,652.58
---	---------------	-----------------------

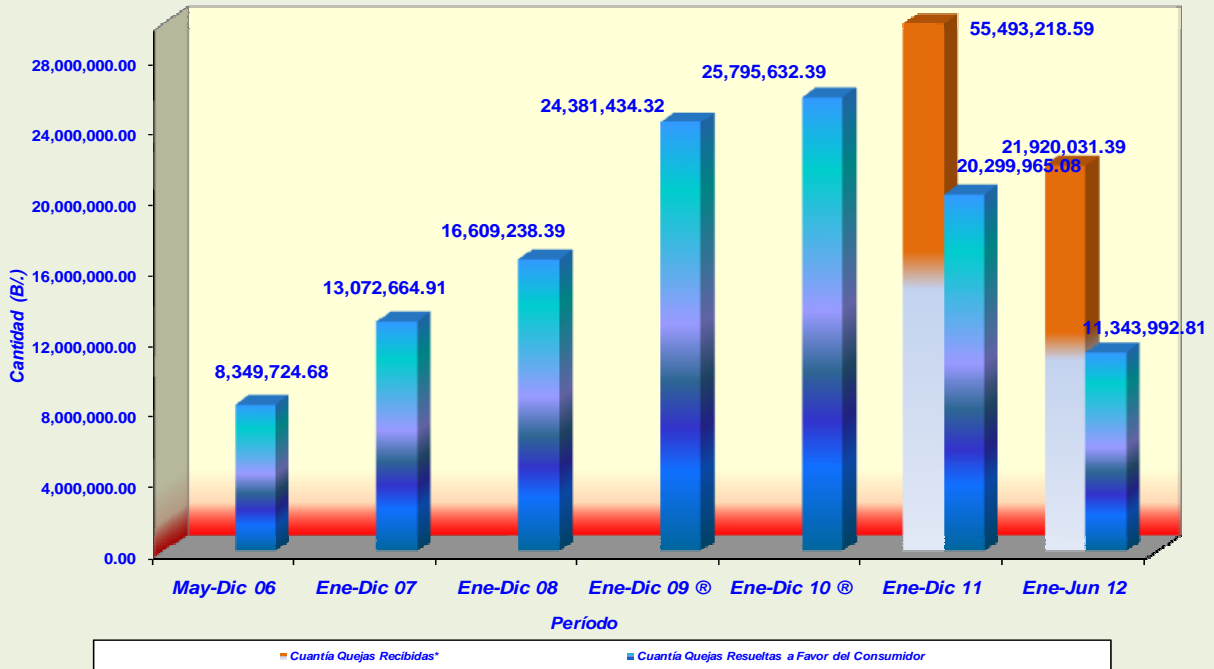
NOTA: Cuadro elaborado el 05-07-12. Estos datos se mantienen hasta 31 de Julio 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,942,412.01
Ene-Jun-12	1,523	21,320,094.36

® *Datos revisados.*

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,227	25,311,391.68
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Jun-12	1,227	10,978,935.80

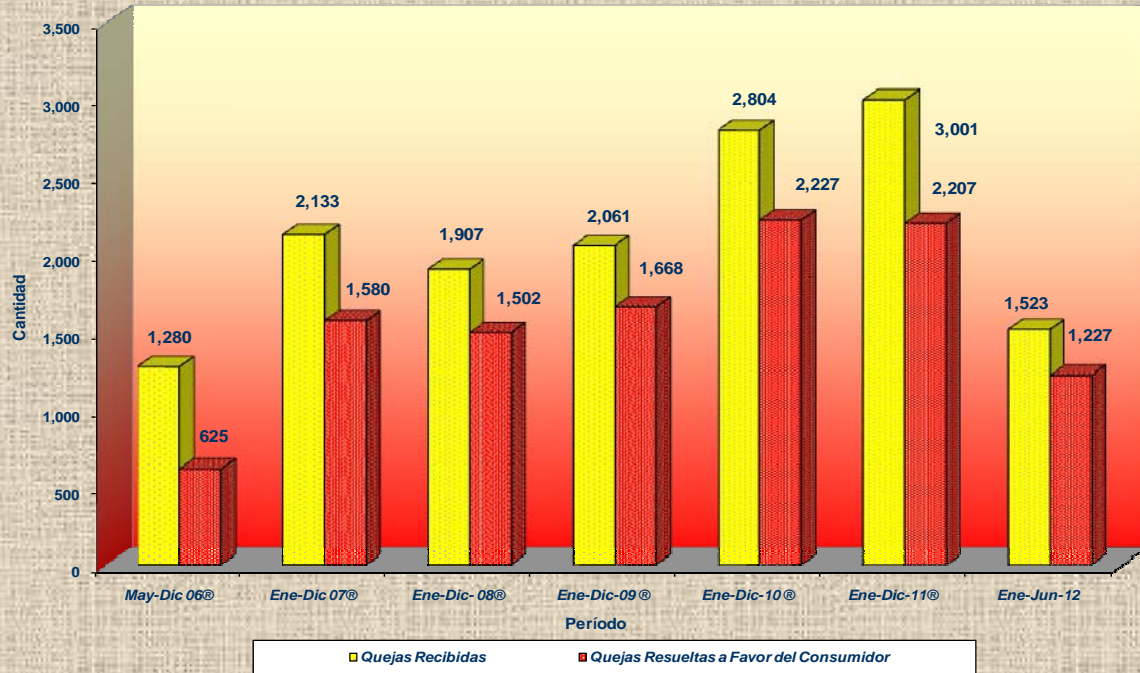
® *Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	11,036	113,711,005.84
--	---------------	-----------------------

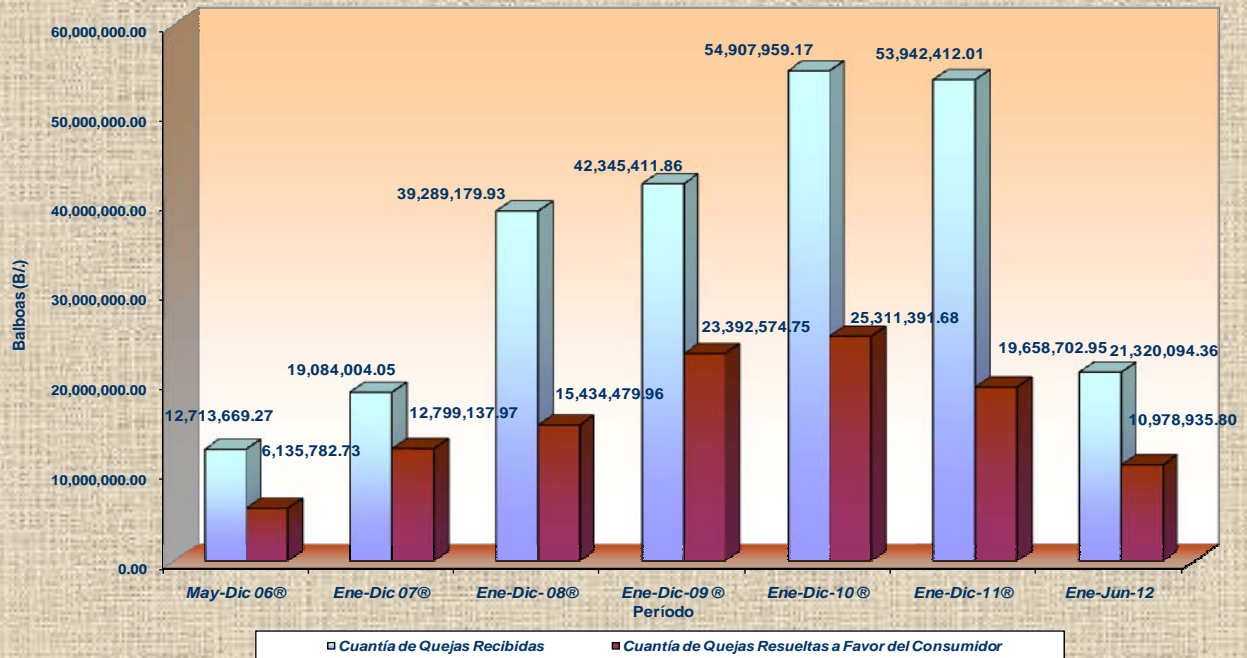
NOTA: Cuadro elaborado el 04-07-12. Estos datos son hasta 31 de Julio 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

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



Cuántia 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 - Junio 2012

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	1,854	1,523	62	269
REGIONAL	Expedientes	579	579
TOTAL NACIONAL		2,433	2,102	62	269
Promedio de Quejas Diarias	16				
Promedio de Quejas Semanal	88				
Promedio de Quejas Mensual	350				

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%	82.15%	3.34%	14.51%
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 - Junio 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	412	412
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,111	1,111
INVESTIGACIÓN	Expedientes	331	...	62	269
TOTAL		1,854	1,523	62	269
Promedio de Quejas Diarias	14				
Promedio de Quejas Semanal	77				
Promedio de Quejas Mensual	309				

****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%	...	18.73%	81.27%

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-Jun12	579	599,937.03

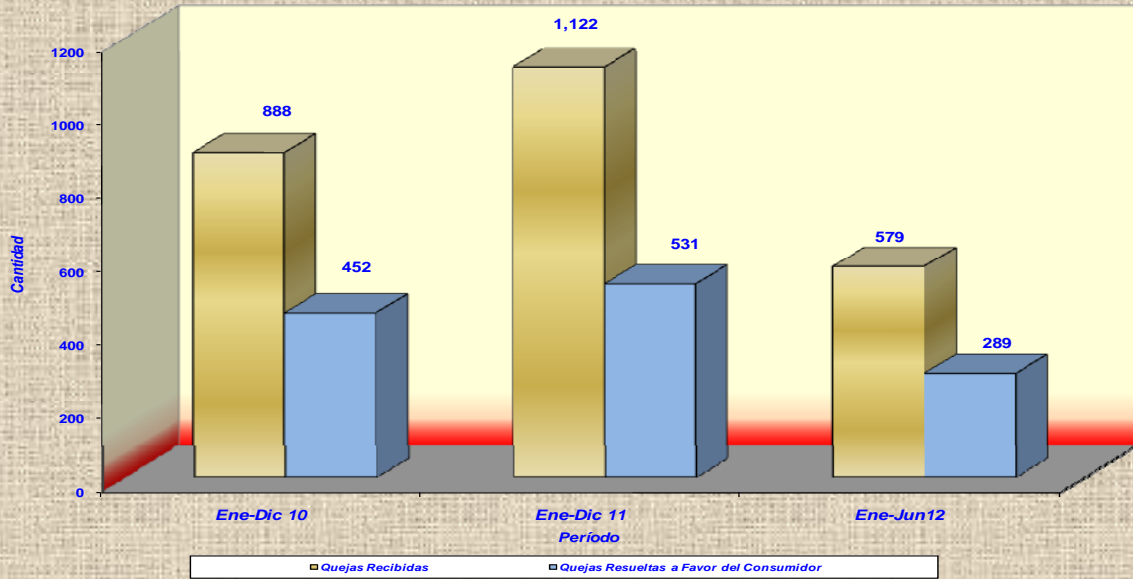
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

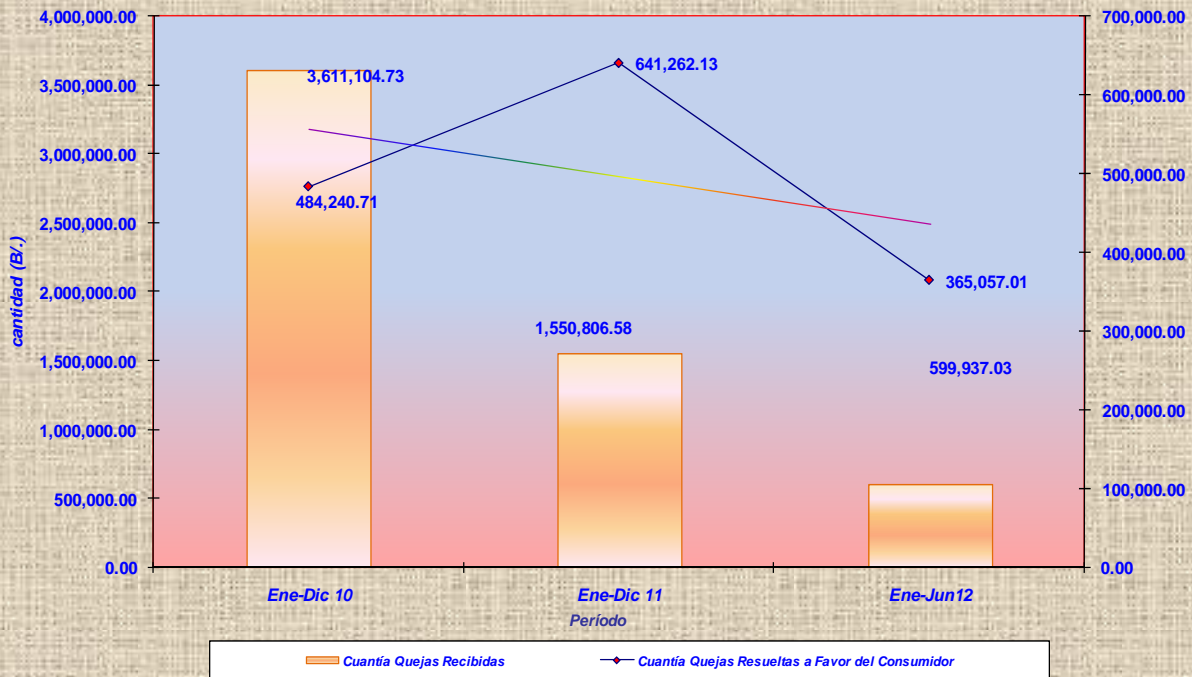
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Jun 12	289	365,057.01

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 - Junio 2012

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	176
Agencia de autos	70
Venta de Autos Usados	63
Constructoras	36
Agencias de Viajes	13
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Otros	7
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Líneas Aéreas	2
Funerarias	2
Taller de Reparación de Autos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
Total	412

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	134	32.5	34,649.45	4,643,026.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	103	25.0	75,973.53	7,825,273.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	46	11.2	84,694.15	3,895,930.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	10.0	42,146.32	1,727,999.14
VICIOS OCULTOS	24	5.8	77,961.08	1,871,065.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	18	4.4	20,479.90	368,638.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	3.9	6,173.27	98,772.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	11	2.7	356.59	3,922.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.9	12,116.24	96,929.91
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	15,365.00	46,095.00
COBRO INDEBIDO	2	0.5	60,353.75	120,707.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.5	12,456.65	24,913.30
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.5	1,950.50	3,901.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.2	6,000.00	6,000.00
TOTALES	412	100.0	50,323.24	20,733,175.73

**** 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 - Junio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	40	18.6	45,047.85	1,801,913.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	16.7	36,880.92	1,327,712.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	26	12.1	25,505.27	663,137.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	11.6	39,447.86	986,196.58
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	9.8	69,836.46	1,466,565.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	9.3	101,387.93	2,027,758.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	6.0	64,648.39	840,429.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.8	41,379.17	248,275.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	2.8	40,049.67	240,298.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.8	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	2.3	25,254.30	126,271.51
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	2	0.9	51,800.00	103,600.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.9	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	14,285.49	28,570.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.5	142,980.00	142,980.00
TOTALES	215	100.0	48,851.41	10,503,052.28

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	68	6,692,360.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	35	2,670,961.91
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	22	2,974,209.39
VICIOS OCULTOS	18	1,537,293.13
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	18	1,366,119.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	314,149.25
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	91,031.91
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	176	15,785,343.64

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	51	4,060,191.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	15	1,036,785.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	1,335,557.75
ABANDONO	9	1,030,345.33
TOTAL	88	7,462,879.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

**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 - Junio 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	11
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	9
DESARROLLO THE HILLS DE RL	7
SUCASA, S.A.	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
CHABEDU, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	3
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	3
AGRO - PUNTA PACIFICA	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BELVIEW CORP.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC., S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NETO, S.A.	1
PROCASA	1
PROCASA / DESARROLLO GRIN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	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 THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO / URBANIZACIÓN MONTERREGIO	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOCIEDAD RIETI, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
TOTAL	176

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	36	302,662.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	111,630.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	44,391.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	13,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
TOTAL	63	505,093.71

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDOS	13	66,095.03
ABANDONO	9	108,446.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	43,220.00
DESISTIMIENTO	1	22,000.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	30	248,261.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	16
VIP MOTOR, S.A	7
GRUPO JARUM	5
CHAMPION MOTORS	3
FULL MOTORS AND CARS	3
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	2
AUTOS ALFA	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SALES	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 AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
MOTORES JAPONESES SUZUKI	1
MOTORES NATALI	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
TOTAL	63

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	58	1,094,461.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
VENTA ENGAÑOSA	2	28,595.00
VICIOS OCULTOS	1	12,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
TOTAL	70	1,222,234.56

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	18	257,503.04
ABANDONO	11	152,935.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	104,259.99
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
TOTAL	42	654,356.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	41
GRUPO SILABA	10
PANAMOTOR	8
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
BAHIA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
MOTORES GENERAL	1
TOTAL	70

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Junio 2012

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

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

Período: Enero - Junio 2012

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

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 - Junio 2012

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

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

Período: Enero - Junio 2012

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

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 - Junio 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	223
Mueblería/Equipo Electrónico	105
Celulares	97
Telefonía	79
Almacén por Departamentos	73
Otros	58
Inmobiliarias	42
TV por Cable	42
Constructoras	34
Repuestos y Reparaciones (No autos)	31
Bienes ty Raices	28
Agencias de Viajes	26
Talleres de Reparación de Autos	22
Repuestos para autos	19
Almacén de Ropa y Calzados	17
Joyería/Relojerías	15
Venta de Autos Usados	14
Agencia de autos	13
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Clínicas	11
Computadoras	11
Servicios Profesionales	11
Estaciones de Gasolinas	8
Mueblerías	8
Supermercados	8
Ventas por TV	8
Universidades	8
Ópticas	8
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	7
Lavaderías o Lavamáticos	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Escuelas/Colegio	7
Alquiler de Autos	5
Agencia de Motos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Lineas Aéreas	3
Farmacias	3
Courrier	3
Centros de Estéticas	3
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Servicios de Ambulancias	2
Venta de Colchones	2
Zapaterías	2
Sederías	2
Casa de Empeño	1
Internet	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Flétes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Decoración	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	1,111

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	587	52.8	531.64	312,073.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	108	9.7	489.13	52,825.68
FALTA DE INFORMACIÓN	107	9.6	552.32	59,097.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	9.2	667.11	68,044.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	66	5.9	101.46	6,696.26
DAÑOS Y PERJUICIOS	32	2.9	879.74	28,151.75
COBRO INDEBIDO	23	2.1	304.14	6,995.29
VENTA ENGAÑOSA	18	1.6	670.90	12,076.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	16	1.4	196.38	3,142.10
VICIOS OCULTOS	16	1.4	1,345.82	21,533.18
MERCANCÍA DEFECTUOSA	11	1.0	422.19	4,644.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	1.0	472.92	5,202.15
CUSTODIA DE BIENES	7	0.6	485.03	3,395.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.5	444.55	2,222.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
TOTALES	1,111	100.0	528.28	586,918.63

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	285	28.2	553.31	157,693.33
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	158	15.6	421.65	66,620.14
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	132	13.0	383.03	50,560.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	100	9.9	328.36	32,835.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	86	8.5	414.23	35,623.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	48	4.7	583.23	27,995.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	47	4.6	516.52	24,276.64
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	4.2	573.45	24,084.90
ABANDONO	39	3.9	294.65	11,491.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	28	2.8	656.75	18,389.07
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.8	697.09	12,547.62
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.3	649.92	8,448.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	1.2	263.71	3,164.52
ACUERDO	3	0.3	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	610.97	610.97
TOTALES	1,012	100.0	470.24	475,883.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,364.21
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	7,486.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	700.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	42	41,181.04

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTOS	16	10,825.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
ACUERDO	6	8,682.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	850.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,500.00
TOTAL	33	29,246.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

**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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	42

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	196	134,495.98
FALTA DE INFORMACIÓN	16	7,831.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
VENTA ENGAÑOSA	2	1,329.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	966.20
TOTAL	223	148,784.64

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	89	65,715.44
ACUERDOS	57	35,380.45
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	15,879.71
RESOLUCIONES	23	18,935.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	7	3,136.07
TOTAL	215	142,380.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	60
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	35
HOMETEK	18
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	11
MULTIMAX	11
PHOTURA INTERNATIONAL	9
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	6
TECH & HOUSE	6
FOTO SONIDO	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
MULTITEK PACIFICO, S.A.	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
SOUND N MUSIC	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
MACRO	2
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
77 UNIVERSE, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA GALA	1
CLIMA 2000	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
RODELAG	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
UNICA	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	223

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	87	13,860.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
TOTAL	97	16,277.34

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	42	9,290.20
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	15	2,502.78
ACUERDOS	13	2,822.98
ABANDONO	7	1,632.54
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,296.70
RESOLUCIONES	5	1,638.50
TOTAL	89	19,183.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	13
MOVIL PHONE S.A.	8
MUNDO CELULAR	8
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
ASTROS 12	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
GANGA CELULAR	3
METRO MOVIL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
CELL PLUS	2
CELULAR SANG	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
12 KING	1
12 PRINCES	1
3-JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
CELLECTRONIC	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
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	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
TOTAL	97

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	631.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
TOTAL	8	6,473.53

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	10	7,313.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	14,256.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	3,190.06
COBRO INDEBIDO	1	300.00
TOTAL	14	20,996.27

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	8,177.78
TOTAL	8	8,177.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

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 - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	4,065.94
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	3,016.73
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	13	9,435.42

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	7	7,239.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	2,593.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	538.20
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	3,512.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	158.92
TOTAL	15	14,043.43

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

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 - Junio 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	52	43.0	27,989.2	1,455,440.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	26.4	52,701.9	1,686,461.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	10.7	117,345.5	1,525,491.68
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	5.8	32,451.8	227,162.50
VICIOS OCULTOS	6	5.0	56,907.9	341,447.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	4.1	18,063.3	90,316.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	3.3	8,167.5	32,670.05
COBRO INDEBIDO	2	1.7	6,250.0	12,500.00
TOTALES	121	100.0	44,392.5	5,371,489.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	40	18.6	45,047.85	1,801,913.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	16.7	36,880.92	1,327,712.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	26	12.1	25,505.27	663,137.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	11.6	39,447.86	986,196.58
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	9.8	69,836.46	1,466,565.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	9.3	101,387.93	2,027,758.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	6.0	64,648.39	840,429.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.8	41,379.17	248,275.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	2.8	40,049.67	240,298.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.8	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	2.3	25,254.30	126,271.51
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	2	0.9	51,800.00	103,600.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.9	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	14,285.49	28,570.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.5	142,980.00	142,980.00
TOTALES	215	100.0	48,851.41	10,503,052.28

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	29.6	705,279.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	27.8	651,924.84
VICIOS OCULTOS	8	14.8	587,440.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	5.6	18,680.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	5.6	231,335.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	3.7	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	3.7	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.9	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.9	8,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.9	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.9	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.9	6,700.00
TOTAL	54	100.0	2,326,344.30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	31	57.4	2,026,834.74
AGENCIA DE AUTOS	10	18.5	179,042.56
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	11.1	38,352.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	3	5.6	15,615.00
BIENES Y RAICES	2	3.7	37,500.00
CONSTRUCTORAS	1	1.9	0.00
INDUSTRIAL	1	1.9	29,000.00
TOTAL	54	100.0	2,326,344.30

FUENTE: ACODECO

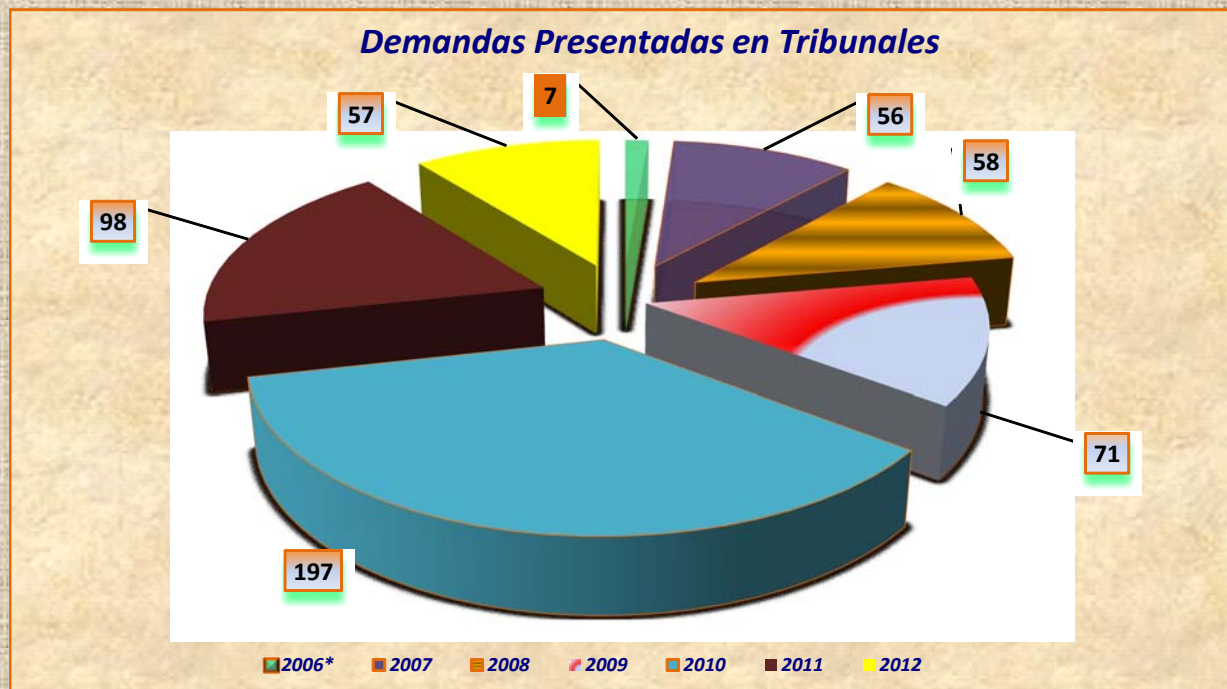
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(junio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.3	1,162,188.01
2008	58	10.7	1,165,958.76
2009	71	13.1	3,177,387.81
2010	197	36.2	11,574,589.66
2011	98	18.0	4,265,056.02
2012	57	10.5	2,651,608.19
TOTAL	544	89.5	23,996,788.45

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,244	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,302	450,938.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	488	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	416	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	42	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	96	30,825.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	38	13,490.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	70	-

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

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	62	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	23	4,725.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	28	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	7	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	269	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	54	57,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	229	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	61	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 10/7/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de julio 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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	60	4.6	20,415.00	4.5
SUPERMERCADO REY	18	1.4	5,400.00	1.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	1.2	4,175.00	0.9
SUPERMERCADO XTRA	14	1.1	5,375.00	1.2
FARMACIAS ARROCHA	7	0.5	1,600.00	0.4
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	7	0.5	1,400.00	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	5	0.4	2,200.00	0.5
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	5	0.4	1,000.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.3	1,025.00	0.2
COOPERATIVA S/M JUAN XXIII	4	0.3	500.00	0.1
OTROS	1,163	89.3	407,848.00	90.4
TOTAL	1,302	100.0	450,938.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	12	3.4	50,883.62
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	1.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	38	10.8	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	23	6.5	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	0.6	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	13	3.7	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	50	14.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	17	4.8	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	6	1.7	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	1.4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.6	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	85	24.1	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	6	1.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	0.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	18	5.1	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	62	17.6	0.00
TOTALES	352	100.0	51,983.58
VERIFICACIÓN	43	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 - Junio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	18	20.5	0.00
HONRÓ	2	2.3	0.00
SUSPENDIÓ	55	62.5	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	11	12.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	2.3	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	88	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-7-2012.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	54
PRENSA	120
RADIO	12
INTERNET	14
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	147
MEDIOS IMPRESOS	41
TOTALES	395

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012 (ene-jun)	7,409	3,615	11,024
TOTAL	65,993	43,265	109,258

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012 (ene-jun)	4,171	1,616	5,787
TOTAL	32,991	19,902	52,893

** 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 - Junio 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							45,957
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,189	1,906	1,078	2,449							10,996
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566							2,601
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99							370
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							89
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12							36
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-							0
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							298
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1							5
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-							0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7							36
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10							45
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-							0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1							3
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-							0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-							3
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-							2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra minima	establecimiento	-	-	-	-	-	-							0
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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	93	167	119	101	79	136							695
ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta	actas	17	11	5	12	19	17							81

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (junio)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	45,957
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	10,996
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	2,601
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	370
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	-	120
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	7
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	89
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	36
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	0
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	298
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	5
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	0
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	0
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	36
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	45
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	3
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	3
Ley 81 Tarjetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Junio 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,011	90.4	15,453	34.1
SUPERMERCADO XTRA	56	5.0	7,509	16.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	20	1.8	10,300	22.8
SUPERMERCADO REY	31	2.8	5,320	11.8
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
TOTAL	1,118	100.0	45,267	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Junio 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	1,675	35.5	93,840	55.8
SUPERMERCADO REY	1,007	21.3	20,806	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	722	15.3	15,723	9.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	11.4	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	16.4	19,753	12.4
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
TOTAL	4,717	100.0	168,241	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Junio 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	73.3	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	22.1	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.7	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,549	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
TOTAL	344	100.0	28,229	100.0

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Junio 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
Verificación de escáner	establecimiento	6	31	3	1	30	7							78
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	1							1
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	33	19	-	1	1	2							56
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	6	-	35	63	1	-							105
Bloques	establecimiento	3	-	12	8	-	-							23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	86	18	3,536	89	-	51							3,780
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	0	-	-							0
Estaciones de combustible*	estaciones	4	-	-	1	13	28							46
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	0	5	14							19
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	0	-	-							0
Degradación de grasas	freidoras	-	-	9	0	12	-							21
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	4	7	8	7	2	1							29
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	1	5	1	3	-	-							10
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	119	160	-							279
Verificación agroquímicos	productos	15	-	-	0	-	-							15
Análisis Fiscoquímicos	marcas	-	-	-	0	-	-							0

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

** En enero y febrero : agua. En marzo: Atún, té, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio: galletas y leche en polvo.

*** A partir del 13 de julio del 2011; se comienza a vender el pan por peso.

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	74	63	71	200	221	45							674
-------------------------	-------	----	----	----	-----	-----	----	--	--	--	--	--	--	-----

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		TOTAL			
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	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													29	78	107			
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1														0	1	1		
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													221	56	277			
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63	-	1	-	-														2	105	107		
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													10,529	3,780	14,309			
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-														0	0	0		
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13	62	28														100	46	146		
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	0	596	5	1368	14														1,963	19	1,982		
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	0	60	-	298	-														371	0	371		
Degradación de grasas	fridoras	-	-	11	-	223	8	40	0	267	12	-	-														541	21	562		
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2	17	1														139	29	168		
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-	-	-														0	10	10		
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	119	-	160	-	-														0	279	279		
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-														5	15	20		
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-														0	0	0		
TOTAL DE ACTIVIDADES		577	158	137	80	9,601	3,604	932	292	1,004	224	1,752	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14,003	4,462	18,465

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

** En enero febrero : agua; En marzo: Atun, té, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio galletas y leche en polvo.

*** 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	
		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				
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45														683	674	1,357

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (jun)
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	78
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	1
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	56
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108	98	128
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	3,780
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-
Combustible (surtidores, tanques, calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sellos, denominación de combustible no clara, spv de lubricantes, aceites)	estaciones	30	22	85	15	65
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	29
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	10
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	279
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Periodo: Enero - Junio 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	30	58	12	20	2	17	24	115	44	48	82	452
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	876	3,891	3,891	2,345	103	5,005	125	642	1,211	990	2,017	21,096
Capacitaciones	26	103	28	65	34	61	50	58	30	22	34	511
Personas Capacitadas*	854	2,705	663	1,271	808	1,910	1,147	1,915	1,159	804	1,069	14,305
Programas	0	105	0	33	26	0	68	4	149	30	92	507
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	105	0	33	26	0	68	4	149	30	92	507
Consultas Educativas*	121	3,440	32	302	42	108	91	44	176	288	4,209	8,853
<i>Personal</i>	111	3,388	32	288	39	94	78	44	123	247	4,121	8,565
<i>Telefonía</i>	10	52	0	14	3	14	13	0	53	41	87	287
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Temas	121	3,440	32	1,776	6	111	91	1,171	176	251	4,209	11,384
<i>Ley 6ta</i>	30	1,406	16	459	4	27	11	340	9	34	991	3,327
<i>Ley 45</i>	56	2,000	16	1,224	1	77	77	826	161	153	2,401	6,992
<i>Ley 81</i>	1	2	0	41	1	0	2	5	1	9	26	88
<i>Otros</i>	34	32	0	52	0	7	1	0	5	55	791	977
Distribución de Material Educativo	15,833	24,074	7,924	9,823	1,823	4,595	12,931	42	43,206	2,956	37,622	160,829
Participación en Medios de Comunicación	86	70	63	147	7	63	77	181	42	24	3	763
<i>Televisivo</i>	19	17	0	17	1	5	1	63	7	5	2	137
<i>Radiales</i>	62	35	63	125	6	56	76	118	31	19	0	591
<i>Prensa Escrita</i>	5	18	0	5	0	2	0	0	4	0	1	35
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	47
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	1,851	10,141	4,586	3,951	979	7,023	1,431	2,605	2,695	2,112	7,387	44,761

FUENTE: ACODECO