



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (Abril)



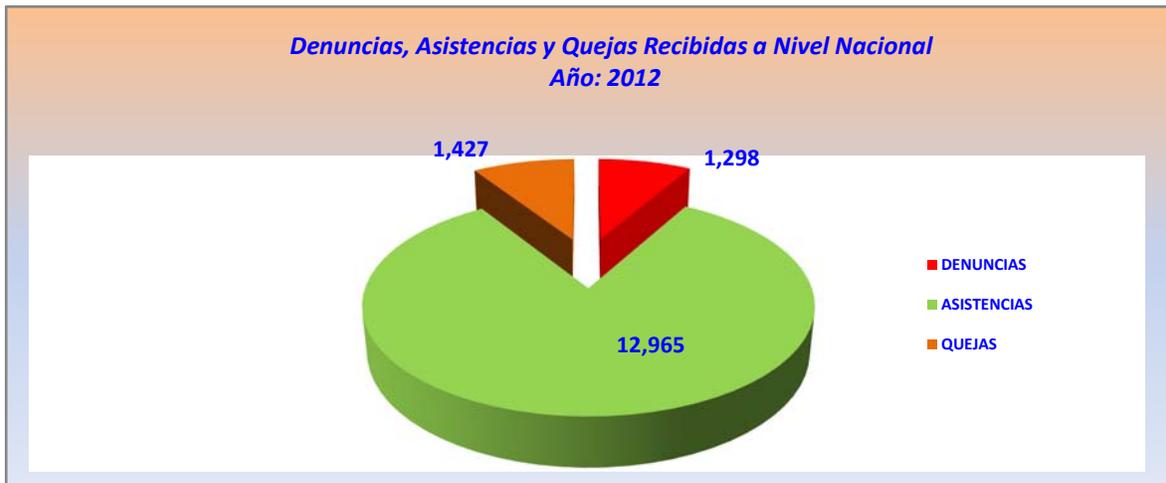
Mayo, 2012

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Abril 2012

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	641	657	1,298
ASISTENCIAS	3,767	9,198	12,965
QUEJAS	378	1,049	1,427
TOTALES	4,786	10,904	15,690

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Abril 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	5	11	140	15	25	19	25	28	8	35	51	362
TELEFÓNICA (3)	12	27	41	18	11	21	18	84	11	0	14	257
CALL CENTER 130	0	3	0	3	0	4	0	51	2	0	3	66
FACEBOOK	0	0	0	0	0	1	0	10	1	0	0	12
TWITER	0	0	0	2	0	1	0	29	0	0	0	32
WEB	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
CAC-311 (1)	0	3	0	2	0	2	0	44	2	6	1	60
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	0	6
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	12	0	0	0	0	2	28	5	0	3	51
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	82	0	9	0	91
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	18	56	181	42	36	49	45	367	29	50	72	945

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 - Abril 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	77	86	208	853	29	251	23	1789	278	208	217	4,019
TELEFÓNICA (3)	9	29	71	67	9	36	22	1693	105	30	57	2,128
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165
CALL CENTER 130	0	0	0	2	0	0	0	1241	0	0	0	1,243
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	2	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1059	1,061
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	26
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	82	83
Total	86	115	279	925	38	290	45	4,888	383	265	1,420	8,734

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	4,121	55,490,368.59
Ene-Abr 12	1,427	14,141,946.21

® 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 ®	2,020	25,452,420.29
Ene-Dic 10 ®	2,702	27,359,049.97
Ene-Dic 11	2,760	22,469,803.30
Ene-Abr 12	993	9,001,283.38

® Datos revisados

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

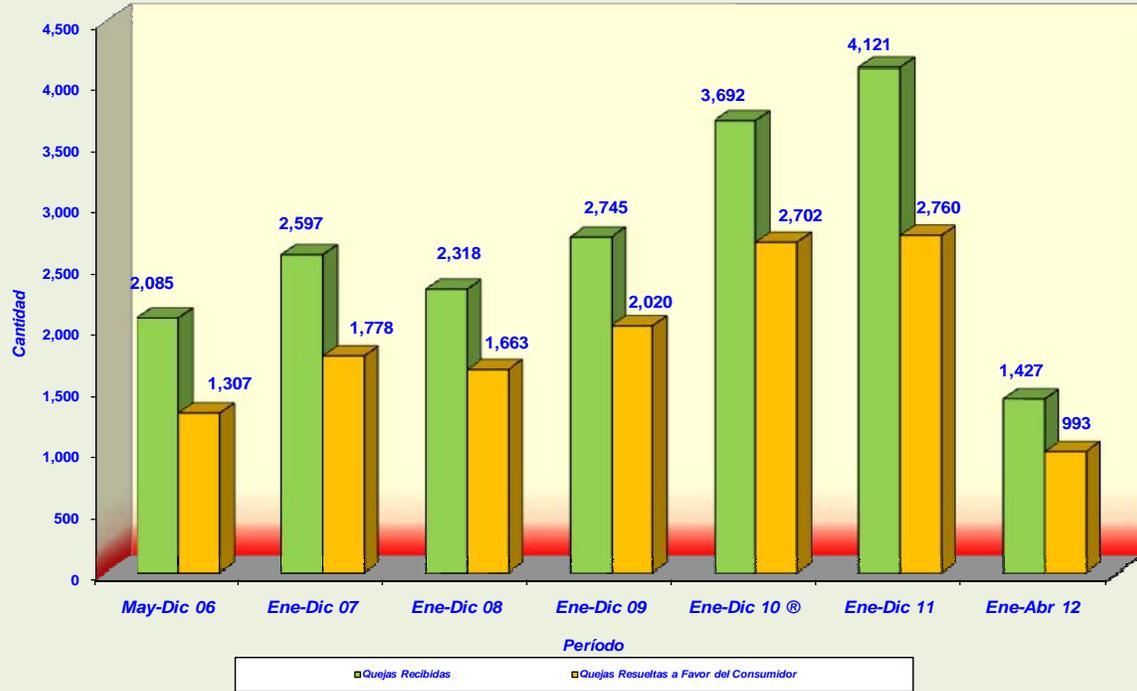
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	13,223	122,314,184.92
---	---------------	-----------------------

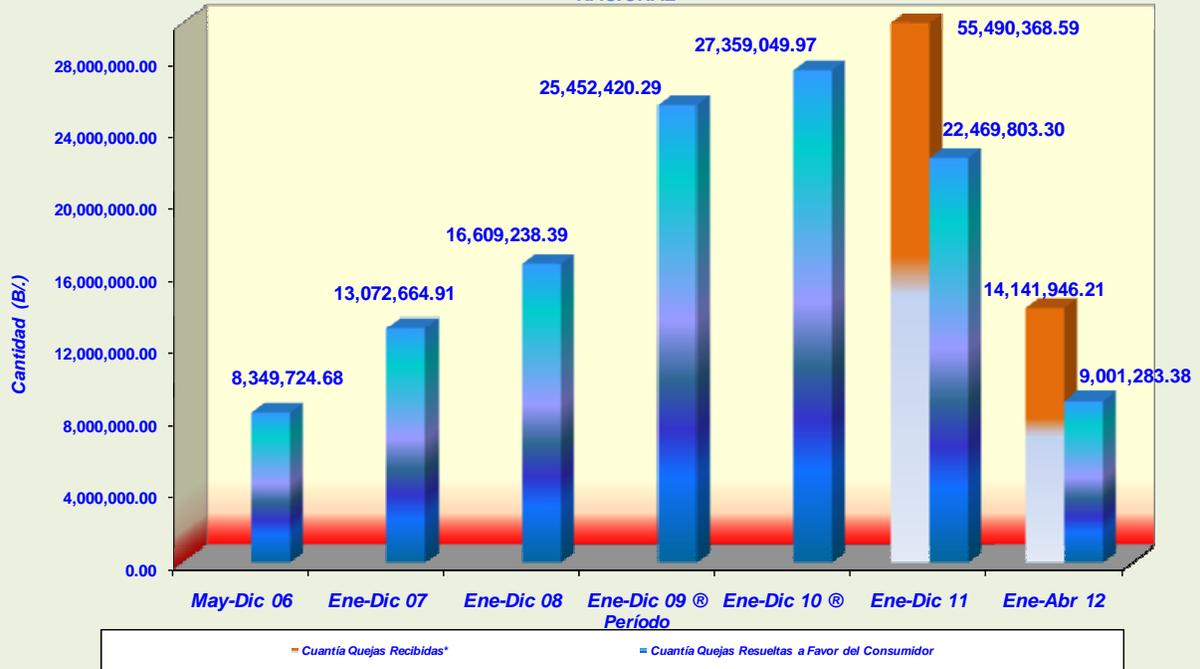
NOTA: Cuadro elaborado el 09-05-12. Estos datos se mantienen hasta 30 de Mayo 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

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



Cuántía 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	1,243	12,604,129.14
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09 ®	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11	2,999	53,939,562.01
Ene-Abr-12	1,049	13,784,803.52

® 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	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09 ®	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10 ®	2,249	26,873,001.67
Ene-Dic-11	2,229	21,828,541.17
Ene-Abr-12	803	8,755,526.41

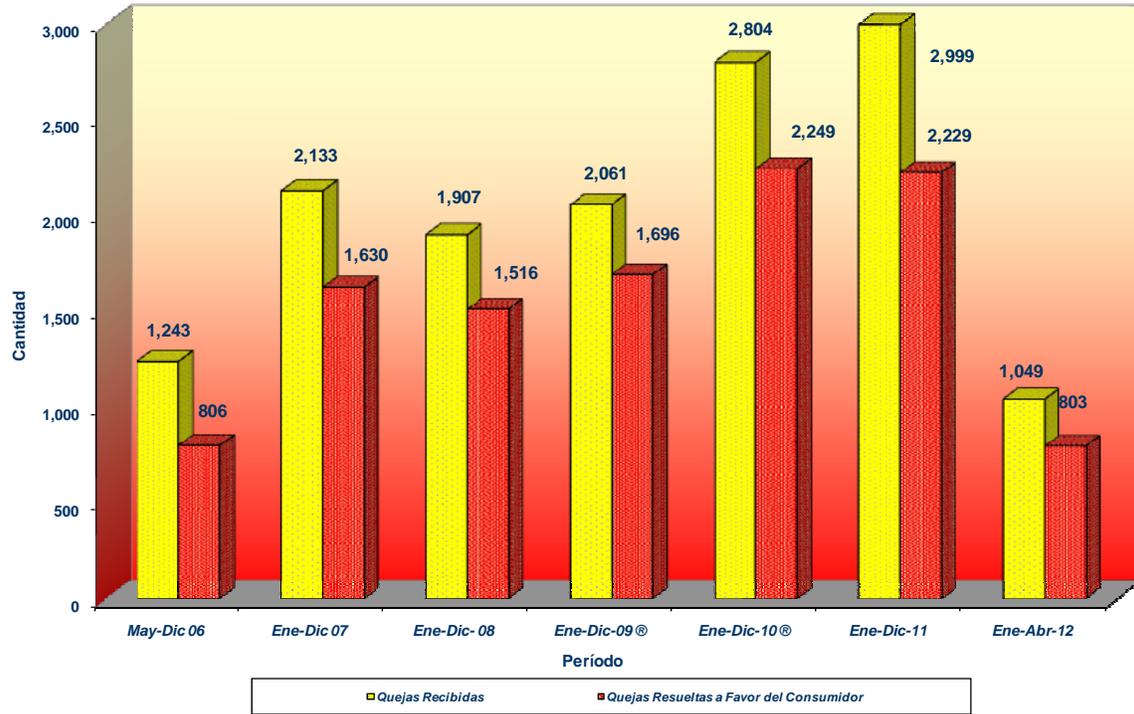
® Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	10,929	116,493,270.26
--	---------------	-----------------------

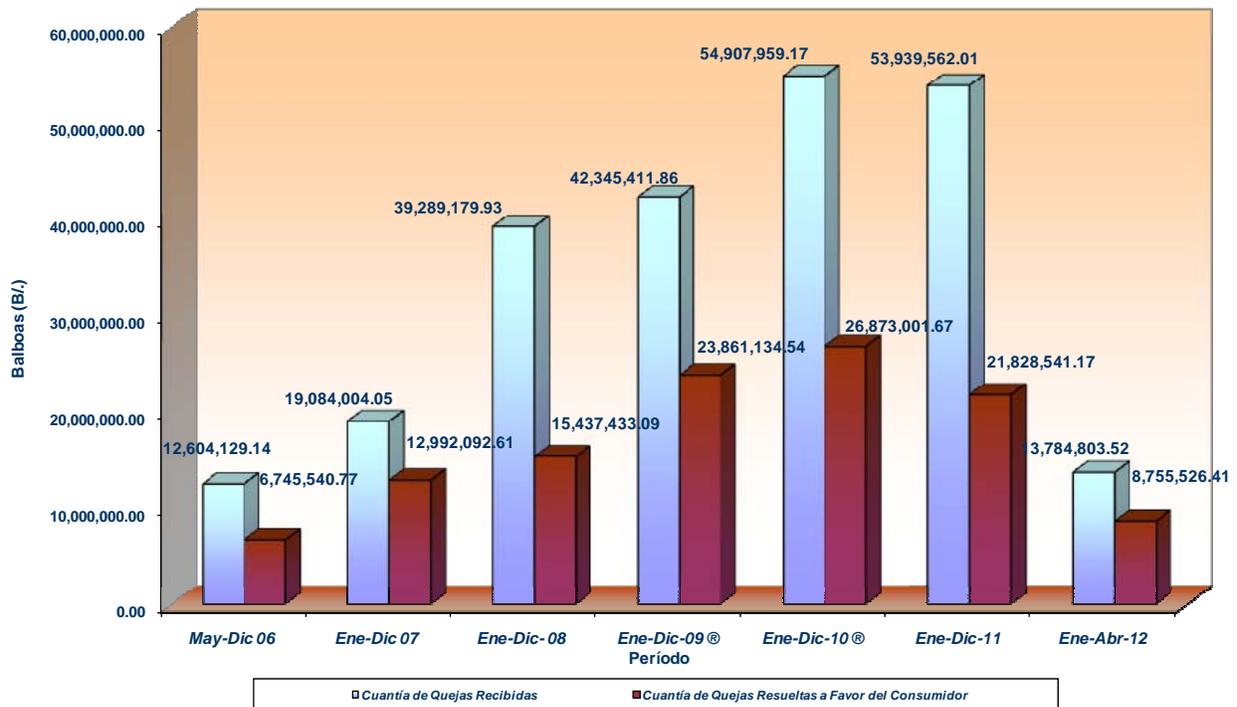
NOTA: Cuadro elaborado el 09-05-12. Estos datos son hasta 31 de Mayo 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

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

PANAMÁ

Período: Enero - Abril 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	280	280
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	769	769
INVESTIGACIÓN	Expedientes	214	...	36	178
TOTAL		1,263	1,049	36	178
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	79				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	316				

***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%	...	16.82%	83.18%

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-Abr12	378	357,142.69

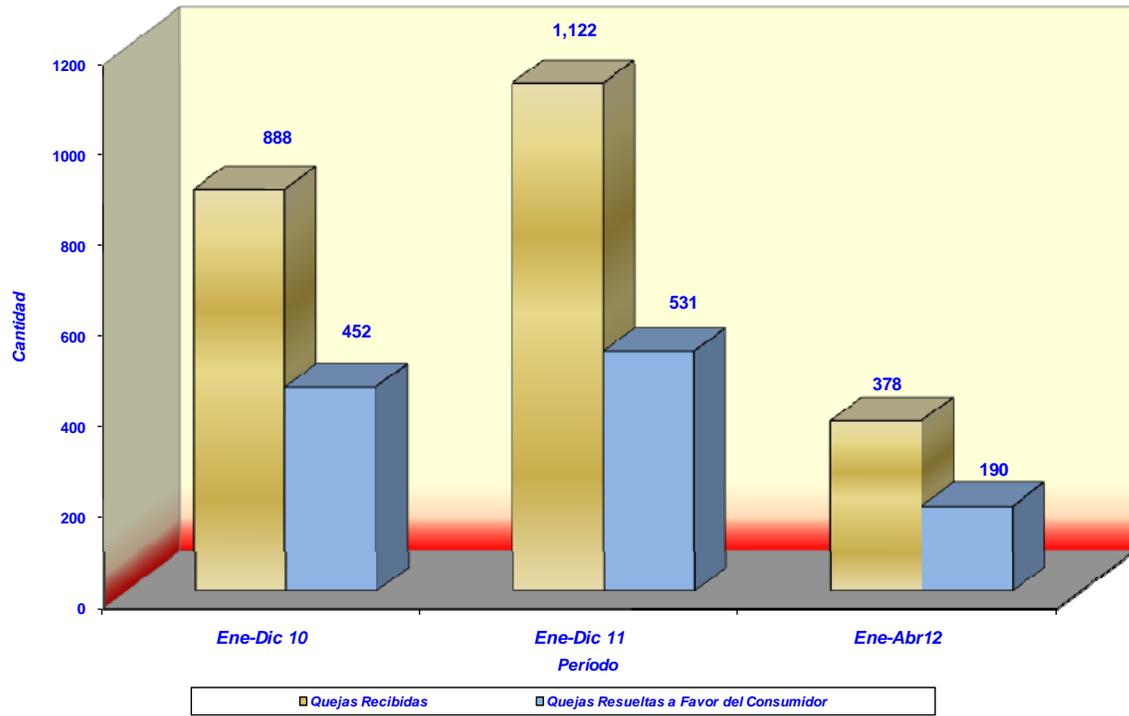
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

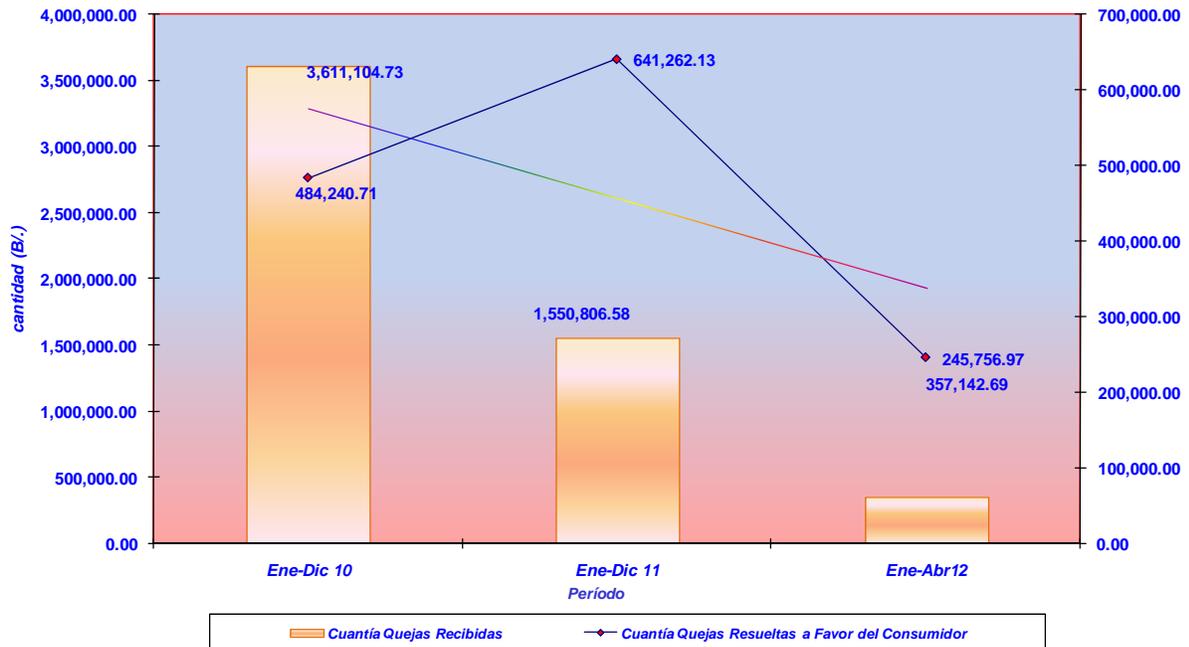
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Abr 12	190	245,756.97

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuántía 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 - Abril 2012

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Constructoras	84
Inmobiliarias	58
Agencia de autos	53
Venta de Autos Usados	40
Agencias de Viajes	8
Mueblería/Equipo Electrónico	6
Otros	5
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Taller de Reparación de Autos	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Opticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
Total	280

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	90	32.1	31,055.07	2,794,956.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	79	28.2	76,524.60	6,045,443.45
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	30	10.7	41,370.59	1,241,117.78
ACLARACIÓN DE CONTRATO	23	8.2	64,971.74	1,494,350.08
VICIOS OCULTOS	16	5.7	83,705.06	1,339,280.92
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	4.3	6,033.43	72,401.19
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	3.9	15,015.47	165,170.15
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	9	3.2	343.66	3,092.94
COBRO INDEBIDO	2	0.7	60,353.75	120,707.50
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	14,297.50	28,595.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	0.7	34,125.00	68,250.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.4	5,695.00	5,695.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.00	6,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.4	576.00	576.00
TOTALES	280	100.0	47,805.84	13,385,636.09

** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	28	24.3	43,090.66	1,206,538.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	18.3	45,368.60	952,740.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	15.7	45,355.29	816,395.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	18	15.7	26,007.56	468,136.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	14	12.2	119,417.40	1,671,843.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	4.3	43,739.60	218,698.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.6	27,454.29	82,362.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	3	2.6	4,498.33	13,495.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/VARIOS	3	2.6	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	1	0.9	22,000.00	22,000.00
ACUERDO EN PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.9	890.00	890.00
ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	115	100.0	48,046.64	5,525,363.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta 31 de Mayo 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 - Abril 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	2,976,475.30
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	979,695.24
VICIOS OCULTOS	6	635,474.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	305,313.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	502,070.00
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	63,450.00
TOTAL	58	5,587,478.24

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	816,783.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	979,824.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	260,475.69
ABANDONO	4	492,201.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	159,700.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	76,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	27,513.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	66,634.36
TOTAL	33	2,879,631.65

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

*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 - Abril 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CHABEDU, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BELVIEW CORP.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, 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
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VÍA TERTIA	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
TOTAL	58

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	139,120.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	90,560.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	35,591.40
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
TOTAL	40	280,271.52

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	7	91,965.00
ACUERDO	7	36,430.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	29,200.00
DESISTIMIENTO	1	22,000.00
TOTAL	19	179,595.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-5-12.

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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTORS, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
VIP MOTOR, S.A	2
FULL MOTORS	2
FARID MOTOR	2
CHAMPION MOTORS	2
FULL CARS INC	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
VIP MOTOR'S	1
AUTO UNO	1
AUTO SALES	1
BUSET CAR CENTER	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS ALFA	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
TOTAL	40

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	42	793,063.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
VENTA ENGAÑOSA	2	28,595.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
TOTAL	53	907,886.30

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	12	125,323.04
ABANDONO	8	83,085.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	35,775.00
TOTAL	24	244,183.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-5-12.

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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	31
PANAMOTOR	6
GRUPO SILABA	4
RICARDO PEREZ, S.A.	3
SILABA MOTORS, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
MOTORES GENERAL	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Abril 2012

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

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	2	19,500.00
ACUERDO	2	5,600.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	14,000.00
TOTAL	5	39,100.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-5-12.

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 - Abril 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	163
Mueblería/Equipo Electrónico	71
Celulares	61
Almacén por Departamentos	54
Telefonía	53
Inmobiliarias	37
Otros	35
Constructoras	33
TV por Cable	30
Repuestos y Reparaciones (No autos)	26
Agencias de Viajes	18
Talleres de Reparación de Autos	15
Repuestos para autos	13
Joyería/Relojerías	12
Agencia de autos	8
Almacén de Ropa y Calzados	8
Computadoras	8
Venta de Autos Usados	8
Ventas por TV	8
Distribuidoras e Importadoras	7
Servicios Profesionales	7
Clínicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Mueblerías	6
Universidades	6
Supermercados	5
Agencia de Motos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Ópticas	4
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Farmacias	3
Courrier	3
Escuelas/Colegio	3
Centros de Estéticas	3
Lineas Aéreas	2
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Bienes ty Raices	2
Venta de Colchones	2
Zapaterías	2
Casa de Empeño	1
Comunicaciones e Internet	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Decoración	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	769

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	415	54.0	522.78	216,955.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	82	10.7	481.56	39,488.02
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	68	8.8	698.13	47,472.86
FALTA DE INFORMACIÓN	67	8.7	493.99	33,097.04
RESOLUCIÓN / CONTRATO	47	6.1	97.90	4,601.23
DAÑOS Y PERJUICIOS	20	2.6	652.46	13,049.25
COBRO INDEBIDO	14	1.8	263.01	3,682.18
VICIOS OCULTOS	14	1.8	1,420.08	19,881.13
VENTA ENGAÑOSA	11	1.4	596.84	6,565.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	1.2	521.46	4,693.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	1.0	505.99	4,047.89
CUSTODIA DE BIENES	6	0.8	482.41	2,894.45
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	0.5	220.99	883.97
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.4	611.94	1,835.82
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
TOTALES	769	100.0	519.07	399,167.43

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	203	31.5	506.22	102,761.82
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	97	15.0	381.43	36,998.28
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	86	13.3	333.31	28,664.58
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	64	9.9	388.95	24,892.61
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	8.1	354.84	18,451.72
ABANDONADA	26	4.0	297.86	7,744.23
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	26	4.0	480.92	12,504.02
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	25	3.9	636.22	15,905.38
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	20	3.1	558.87	11,177.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	19	2.9	595.27	11,310.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	1.6	976.50	9,765.01
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	1.4	723.73	6,513.54
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	4	0.6	121.05	484.19
ACUERDO	3	0.5	513.77	1,541.31
RESOLUCIÓN VARIOS	1	0.2	610.97	610.97
TOTALES	645	100.0	448.57	289,325.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta el 31 de Mayo 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 - Abril 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	9,314.21
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
FALTA DE INFORMACIÓN	7	5,415.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	5,846.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	700.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	37	36,011.04

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	2,909.38
DESISTIMIENTO	3	2,385.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	3,109.94
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	1	50.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	1	2,456.45
TOTAL	16	13,410.77

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

**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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, 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 CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, 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
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	143	90,305.08
FALTA DE INFORMACIÓN	10	6,442.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
VENTA ENGAÑOSA	2	1,329.15
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1,883.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	966.20
TOTAL	163	102,945.67

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	54	25,242.03
ACUERDO	32	13,529.95
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	26	11,210.61
RESOLUCIONES	17	12,067.09
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	3,269.43
DESISTIMIENTO/DEVOLUCION	6	4,569.96
ABANDONADA	5	2,590.43
TOTAL	149	72,479.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	46
AUDIO FOTO	30
HOMETEK	15
MULTIMAX	9
PHOTURA INTERNATIONAL	7
ELEKTRA	7
PREMIER UNIVERSE, S.A.	6
TECH HOUSE	6
PANACINE	5
DIGITAL CITY	2
FOTO SONIDO	2
LEY'S	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PREMIER	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
MACRO	2
RAENCO	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP.	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTONICA, S.A.	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	163

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	54	8,896.49
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	604.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
TOTAL	61	10,644.95

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	2,677.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	3,175.73
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	9	1,082.97
ACUERDO	8	948.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	357.15
RESOLUCIONES	4	1,344.69
ABANDONADA	3	0.00
TOTAL	57	9,586.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MUNDO CELULAR	7
MOVIL PHONE S.A.	6
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
ASTROS CELULARES	1
BEAUTY CELL	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL PARADOR	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES CALIDONIA	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
HAILEY MOVIL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMA, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SMART PHONE, S.A.	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	61

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
DEVOLUCION DE DINERO	1	786.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
TOTAL	6	4,642.24

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	738.30
RESOLUCIONES	2	0.00
ACUERDO	2	230.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	450.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.00
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	1	949.05
TOTAL	9	2,367.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

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 - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FURNITURE CITY	2
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
CREDITOS BAHIA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	6

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	7,043.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,250.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	690.53
TOTAL	8	9,283.61

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	3,587.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	400.00
TOTAL	7	3,987.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

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 - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,443.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,991.19
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	8	6,032.88

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	3	4,091.44
RESOLUCIONES	2	3,512.87
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	2	473.97
DESISTIMIENTO	1	0.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	280.87
TOTAL	11	8,559.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

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 - Abril 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	36.3	23,818.5	690,736.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	33.8	55,532.8	1,499,386.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	10.0	69,472.0	555,775.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	5.0	21,541.6	86,166.27
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.0	32,865.6	131,462.50
VICIOS OCULTOS	4	5.0	24,661.9	98,647.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.5	13,704.8	27,409.63
COBRO INDEBIDO	2	2.5	6,250.0	12,500.00
TOTALES	80	100.0	38,776.1	3,102,084.67

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Fallo A Favor	29	67.4	74,791.37	2,168,949.67
Acuerdo Extrajudicial	7	16.3	62,682.54	438,777.80
Acuerdo Judicial	6	14.0	55,518.33	333,110.00
Desistimiento	1	2.3	0.00	0.00
TOTALES	43	100.0	68,391.57	2,940,837.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta el 31 de Mayo 2012.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen expedientes de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	34.5	516,169.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	20.7	182,049.00
VICIOS OCULTOS	3	10.3	283,628.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	6.9	29,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	6.9	3,980.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	6.9	118,912.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	3.4	8,750.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3.4	6,250.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	3.4	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	3.4	6,700.00
TOTAL	29	100.0	1,213,774.31

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

Período: Enero - Abril 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	18	62.1	1,062,767.10
AGENCIA DE AUTOS	6	20.7	97,383.21
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	6.9	12,950.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	6.9	11,674.00
INDUSTRIAL	1	3.4	29,000.00
TOTAL	29	100.0	1,213,774.31

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2012(abril)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	...
2007	56	10.8	1,162,188.01
2008	58	11.2	1,165,958.76
2009	71	13.7	3,177,387.81
2010	197	38.0	11,574,589.66
2011	98	18.9	4,265,056.02
2012	31	6.0	1,526,043.20
TOTAL	518	94.0	22,871,223.46

* 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 - ABRIL 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,240	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	760	250,553.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	321	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	307	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	30	-
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 - ABRIL 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	36	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4	775.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	3	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	2	-
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	178	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	13	11,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	95	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	28	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	1	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 15/5/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de mayo 2012; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	40	5.3	14,765.00	5.9
SUPERMERCADO REY	13	1.7	3,575.00	1.4
SUPERMERCADO XTRA	9	1.2	3,425.00	1.4
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	6	0.8	1,200.00	0.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	5	0.7	1,725.00	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	5	0.7	1,900.00	0.8
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	5	0.7	1,000.00	0.4
FARMACIAS ARROCHA	4	0.5	750.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.5	725.00	0.3
OTROS	669	88.0	221,488.00	88.4
TOTAL	760	100.0	250,553.00	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 - Abril 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.5	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	12	5.8	50,883.62
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	26	12.5	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	19	9.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	1.0	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	10	4.8	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	41	19.7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.5	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	4.8	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	1.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	2.4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	3	1.4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.5	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	46	22.1	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	3	1.4	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	21	10.1	0.00
TOTALES	208	100.0	51,983.58
VERIFICACIÓN	19	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 - Abril 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	9	21.4	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	24	57.1	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	7	16.7	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	4.8	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	42	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-5-2012.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	43
PRENSA	77
RADIO	2
INTERNET	7
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	2
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	63
MEDIOS IMPRESOS	29
TOTALES	227

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-abr)	4,768	2,397	7,165
TOTAL	63,352	42,047	105,399

**** 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-abr)	1,665	678	2,343
TOTAL	30,485	18,964	49,449

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

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

AÑOS: 2006 - 2012

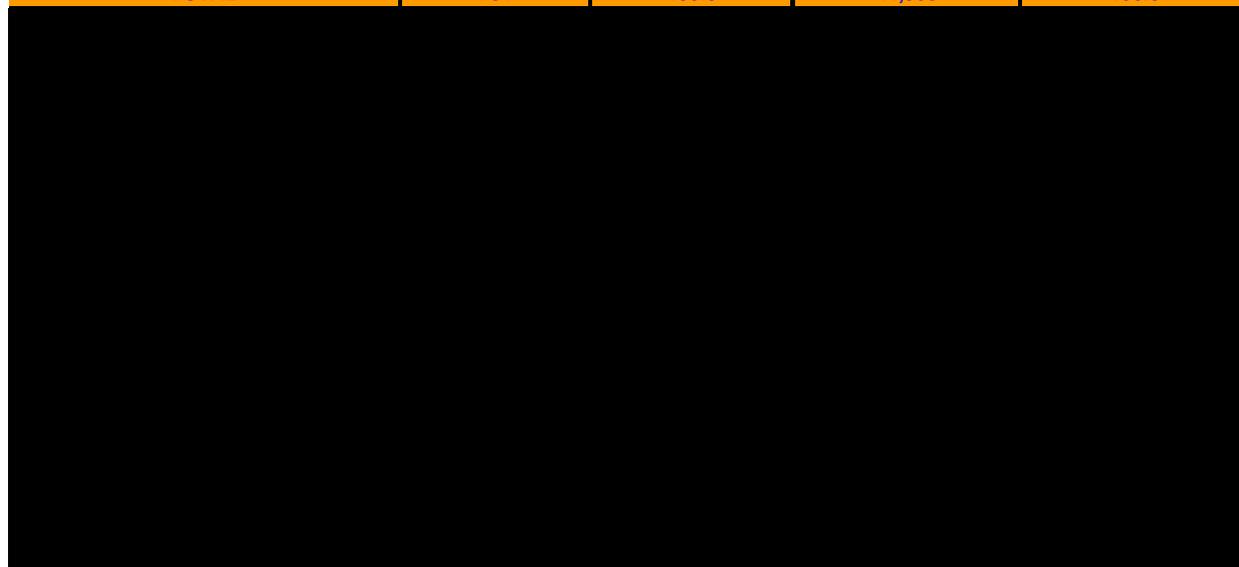
CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (abril)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	30,363
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	7,469
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	1,364
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	269
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	-	120
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	3
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	81
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	21
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	267
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	3
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	20
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	25
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	1
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	3
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	0
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	3

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-Abril 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	5,289	11.8
SUPERMERCADO XTRA	56	7.4	7,509	16.7
SUPERMERCADO 99	678	89.9	15,120	33.7
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	20	2.7	10,300	22.9
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	1.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	754	100.0	44,903	100.0



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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Abril 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,549	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	86.3	1,254	4.5
SUPERMERCADO 99	40	13.7	9,360	33.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,419	8.6
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	292	100.0	28,177	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 Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Abril 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 Actas		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	Sin anomalías	Con anomalías	
		Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1																	19	41	
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-																		0	0	0	
	establec-producto	126	33	93	19	1	-	-	1																	220	53	273		
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63																	2	104	106		
Bloques	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8																	102	23	125		
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89																	10,473	3,729	14,202		
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																	15	5	20		
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	0																	9	0	9		
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	0																	13	0	13		
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	0																	274	9	283		
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7																	115	26	141		
Balanzas Retiradas (Electrónicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3																	0	10	10		
Lev 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	119																	0	119	119		
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	832	232	0	0	11,247	4,134	15,381																

*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: Atún, té, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos.

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

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Actas		TOTAL
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		155	74	95	63	181	71																					

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	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (abr)
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	41
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	-
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	53
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98	127
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	3,729
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	5
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	9
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	26
Balanzas Retiradas	pesas y balanzas	-	-	-	-	10
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	119
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

Período: Enero - Abril 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	19	43	9	16	2	10	12	76	30	40	47	304
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	566	3,176	3,176	1,593	103	2,505	0	462	390	1,215	1,055	14,241
Capacitaciones	15	71	11	39	23	31	34	46	13	5	23	311
Personas Capacitadas*	480	1,800	168	670	482	1,357	800	1,571	728	236	744	9,036
Programas	0	74	0	27	26	0	35	4	128	0	43	337
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	74	0	27	26	0	35	4	128	0	43	337
Consultas Educativas *	86	3,307	11	199	34	60	81	34	104	223	2,729	6,868
<i>Personal</i>	77	3,294	11	187	26	47	74	34	74	187	2,671	6,682
<i>Telefonía</i>	9	13	0	12	8	13	7	0	30	36	57	185
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Temas	86	3,307	11	1,464	5	63	81	976	104	191	2,729	9,017
<i>Ley 6ta</i>	22	1,377	1	358	3	22	7	287	7	12	638	2,734
<i>Ley 45</i>	36	1,913	10	1,081	1	34	74	684	97	125	1,580	5,635
<i>Ley 81</i>	0	0	0	20	1	0	0	5	0	6	17	49
<i>Otros</i>	28	17	0	5	0	7	0	0	0	48	494	599
Distribución de Material Educativo	9,770	13,434	5,324	6,081	653	0	9,576	23	25,018	10,576	22,619	103,074
Participación en Medios de Comunicación	60	45	38	91	4	41	51	100	36	12	2	480
<i>Televisivo</i>	8	7	0	15	1	3	0	38	6	3	1	82
<i>Radiales</i>	47	26	38	76	3	37	50	62	27	9	0	375
<i>Prensa Escrita</i>	5	12	0	0	0	1	1	0	3	0	1	23
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	1,132	8,357	3,355	2,489	645	3,922	916	2,071	1,350	1,674	4,571	30,482

FUENTE: ACODECO