



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

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

**2012 (noviembre)**



**Diciembre, 2012**

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

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,647	1,781	<b>3,428</b>
ASISTENCIAS	10,616	24,738	<b>35,354</b>
QUEJAS (Ley 45)	1,117	2,902	<b>4,019</b>
<b>TOTALES</b>	<b>13,380</b>	<b>29,421</b>	<b>42,801</b>

Fuente: ACODECO



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

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,647	1,781	<b>3,428</b>
ASISTENCIAS	10,616	24,738	<b>35,354</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	1,117	3,009	<b>4,126</b>
<b>TOTALES</b>	<b>13,380</b>	<b>29,528</b>	<b>42,908</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



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

Enero - Noviembre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	62	273	85	52	60	58	94	41	115	141	994
TELEFÓNICA (3)	21	84	140	66	11	42	46	369	39	0	29	847
CALL CENTER 130	0	14	2	18	0	9	3	272	11	8	15	352
FACEBOOK	0	1	0	2	0	1	0	57	1	0	0	62
TWITER	0	4	0	4	0	3	0	128	0	0	0	139
WEB	0	1	0	0	0	0	0	67	0	0	2	70
CAC-311 (1)	0	11	0	8	0	2	0	191	2	11	3	228
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	5	18
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	15	0	2	0	5	2	75	7	1	7	115
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	11	0	18
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>192</b>	<b>415</b>	<b>189</b>	<b>63</b>	<b>123</b>	<b>109</b>	<b>1,270</b>	<b>101</b>	<b>146</b>	<b>202</b>	<b>2,845</b>

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

Enero - Noviembre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	155	288	324	2,788	47	731	97	7,032	898	218	538	13,116
TELEFÓNICA (3)	14	64	183	244	9	76	106	6,669	260	30	128	7,783
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	10	0	1	0	3,892	0	0	0	3,903
FACEBOOK	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TWITER	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2,781	2,787
MÓDULOS (2)	140	0	0	2	0	0	0	108	0	26	0	276
JUMBO FERIA	32	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	531
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>352</b>	<b>507</b>	<b>3,052</b>	<b>56</b>	<b>815</b>	<b>203</b>	<b>17,988</b>	<b>1,158</b>	<b>275</b>	<b>3,950</b>	<b>28,697</b>

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

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

**NACIONAL**

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,218.59
Ene-Nov 12	4,019	39,825,849.21

® *Datos revisados*

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

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

**NACIONAL**

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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-Nov 12	2,747	18,531,843.60

® *Datos revisados*

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

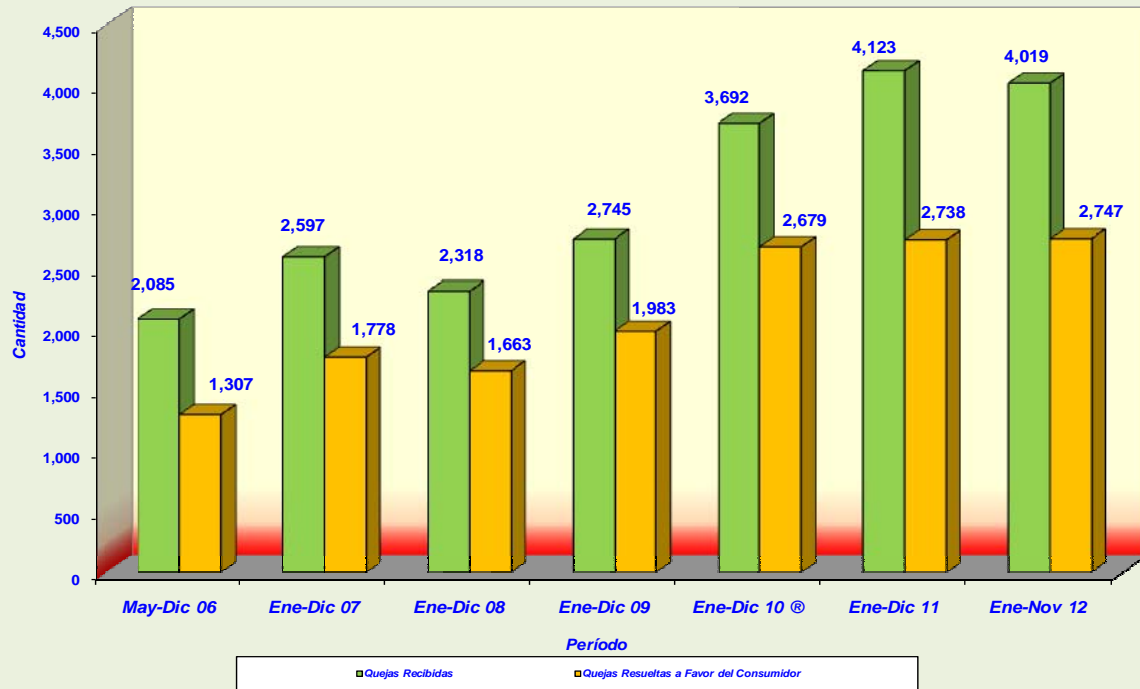
*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)</b>	<b>14,895</b>	<b>127,040,503.37</b>
---	---------------	-----------------------

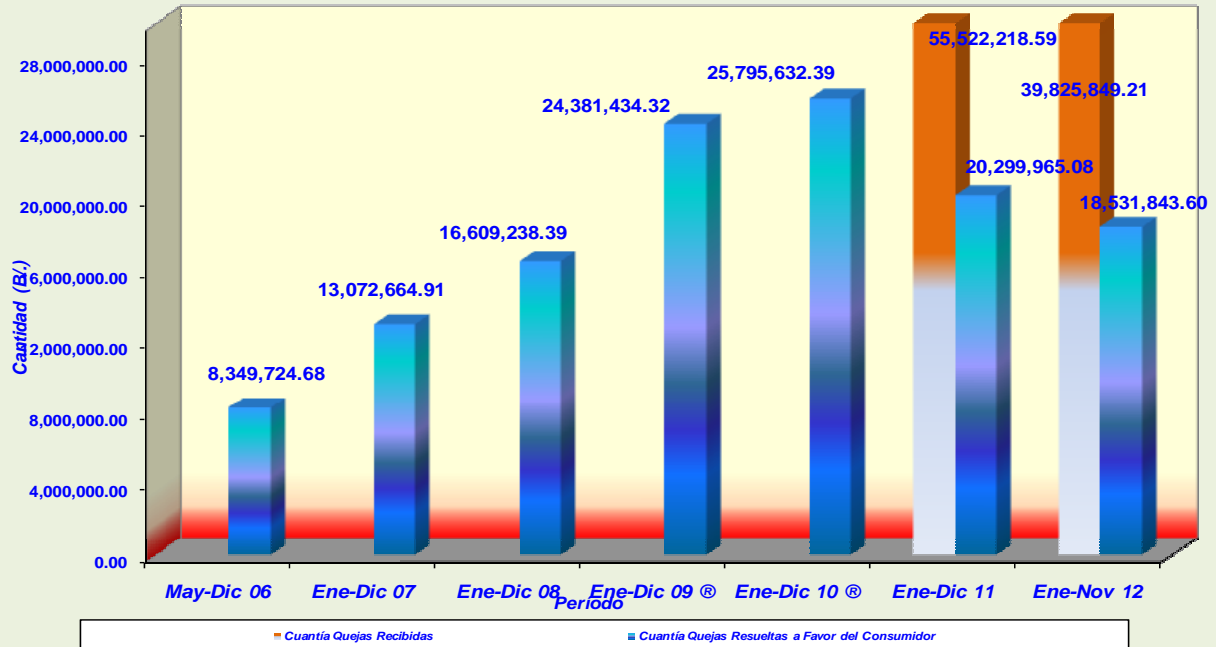
*NOTA: Cuadro elaborado el 10-12-12. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.*

*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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Nov-12	2,902	38,534,368.93

® Datos revisados.

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,226	25,292,286.18
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Nov-12	2,162	17,897,742.01

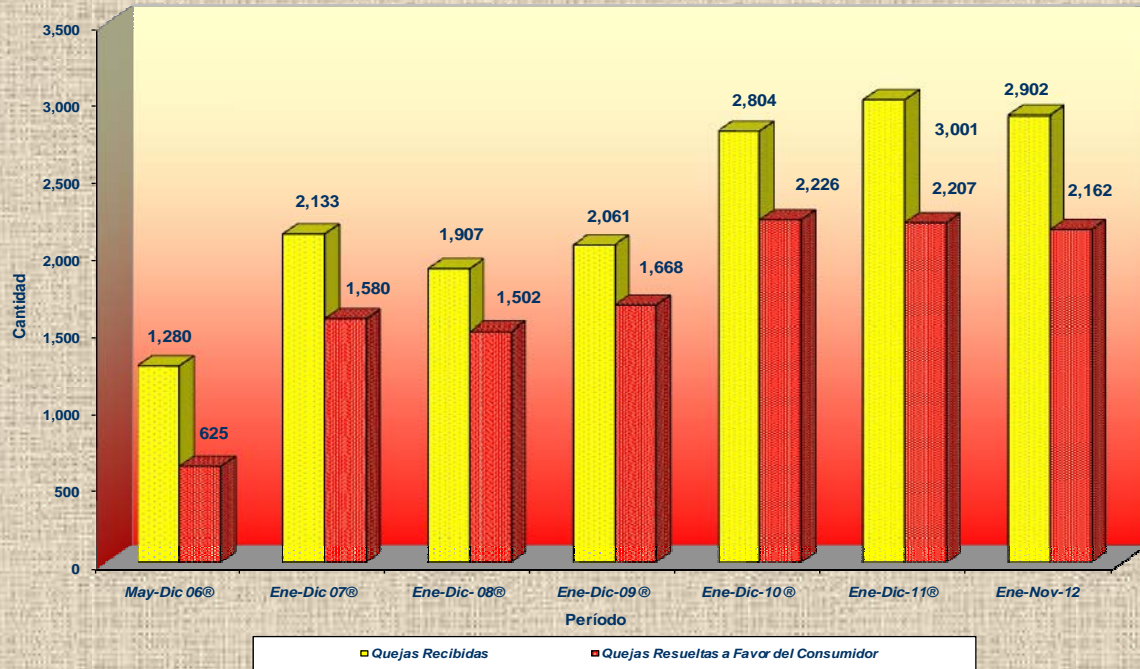
® Datos revisados.

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012</b>	<b>11,970</b>	<b>120,610,706.55</b>
--	---------------	-----------------------

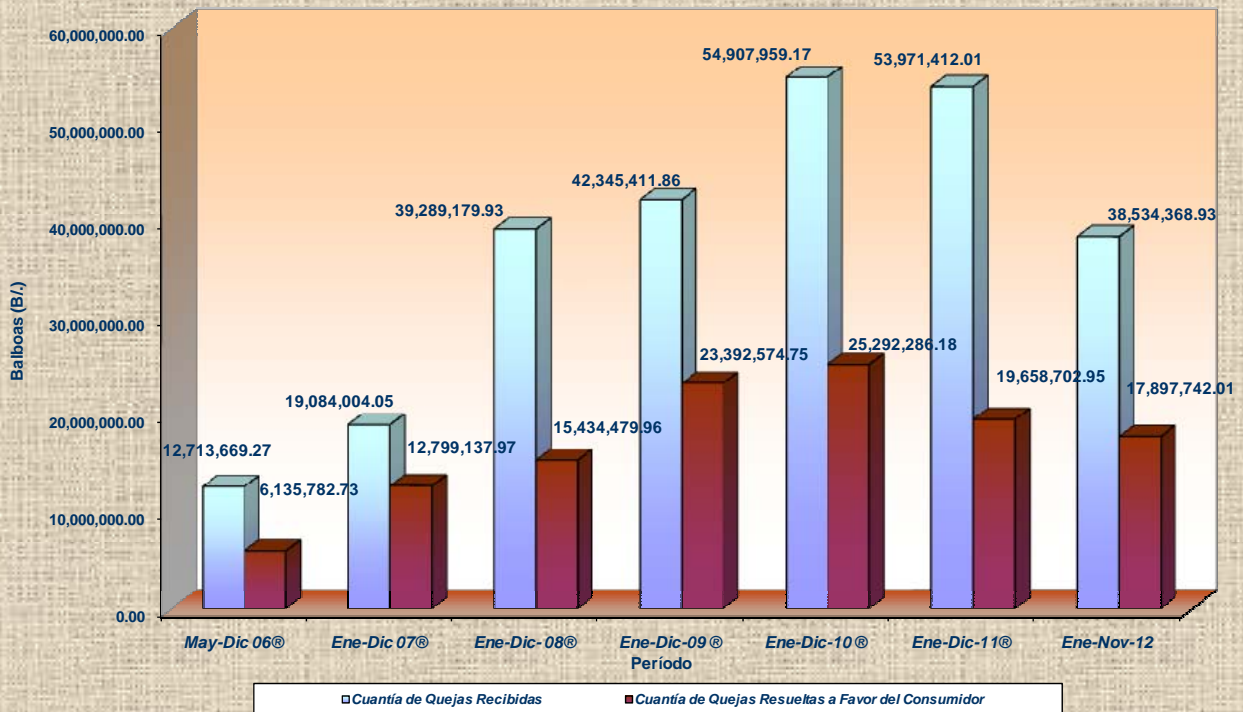
NOTA: Cuadro elaborado el 06-12-12. Estos datos son hasta 31 de diciembre 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

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*



*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 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 - Noviembre 2012*

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	3,523	2,902	109	512
REGIONAL	Expedientes	1,117	1,117	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>4,640</b>	<b>4,019</b>	<b>109</b>	<b>512</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	17				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	91				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	365				

**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%	82.37%	3.09%	14.53%
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 - Noviembre 2012*

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	812	812	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	2,090	2,090	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	621	...	109	512
<b>TOTAL</b>		<b>3,523</b>	<b>2,902</b>	<b>109</b>	<b>512</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	80				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	320				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	17.55%	82.45%

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-Nov 12	1,117	1,291,480.28

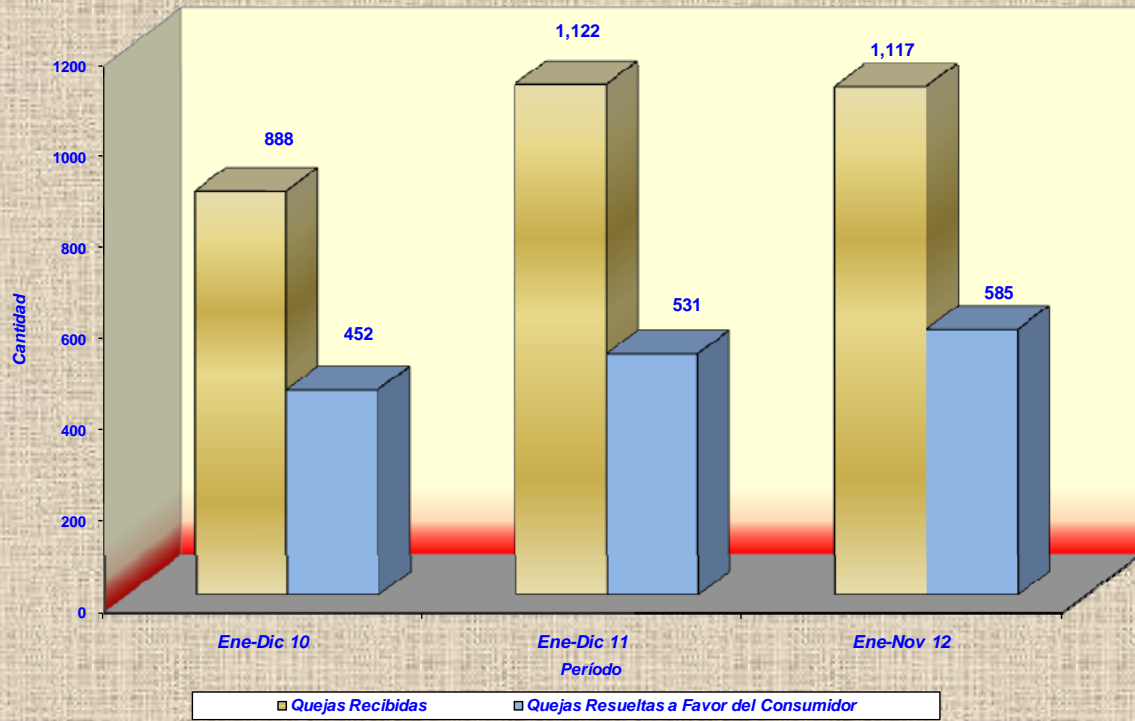
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

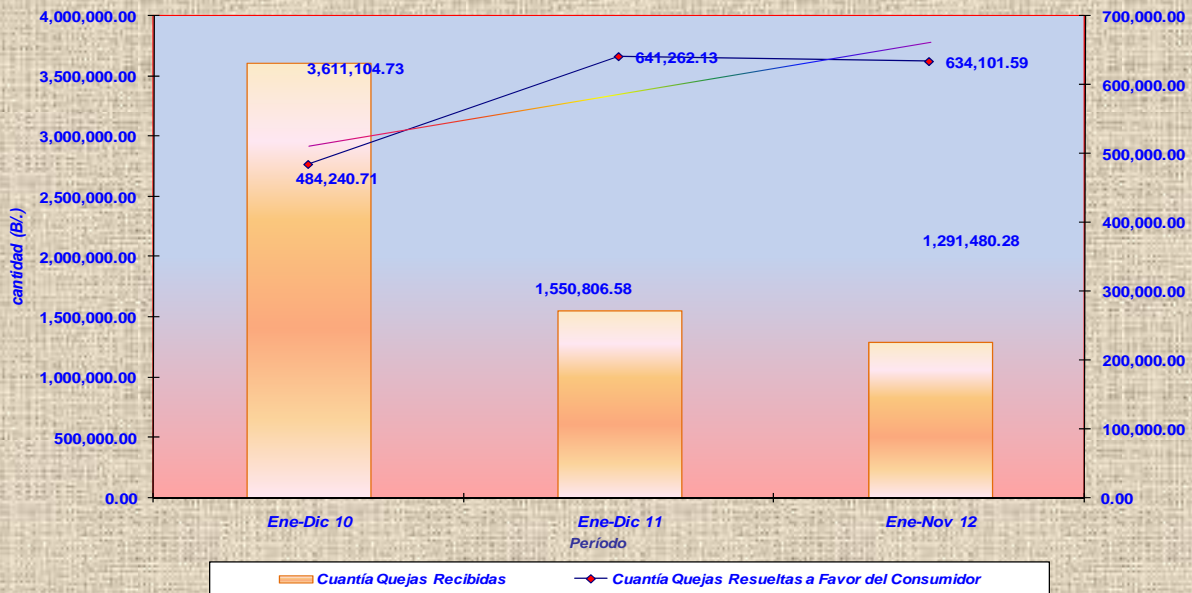
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Nov 12	585	634,101.59

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 - Noviembre 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	352
Agencia de autos	123
Venta de Autos Usados	113
Constructoras	64
Agencias de Viajes	23
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Otros	15
Mueblerías	10
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	9
Cursos Varios	9
Funerarias	5
Universidad	5
Almacén por Departamentos	4
Alquiler de Autos	4
Líneas Aéreas	4
Taller de Reparación de Autos	4
Servicios Profesionales	4
Clínicas	3
Bienes y Raices	3
Agencia de Motos	3
Bancos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Reparación de Casas	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Celulares	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Materiales de Construcción	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Opticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
<b>Total</b>	<b>812</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	227	28.0	29,931.96	6,794,555.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	182	22.4	72,474.33	13,190,328.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	116	14.3	71,163.03	8,254,911.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	84	10.3	30,414.48	2,554,815.96
VICIOS OCULTOS	58	7.1	82,792.20	4,801,947.88
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	45	5.5	11,915.86	536,213.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	31	3.8	7,754.23	240,381.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	23	2.8	22,432.14	515,939.30
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	2.1	230.74	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	8	1.0	11,524.25	92,194.01
COBRO INDEBIDO	5	0.6	82,480.52	412,402.60
RESOLUCIÓN CONTRATO	4	0.5	2,197.75	8,791.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.4	9,604.77	28,814.30
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	7,488.26	22,464.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	2,425.92	7,277.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.2	1,650.00	3,299.99
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	4,640.66	4,640.66
<b>TOTALES</b>	<b>812</b>	<b>100.0</b>	<b>46,148.89</b>	<b>37,472,900.98</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	82	21.0	35,869.15	2,941,270.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	70	17.9	37,314.80	2,612,035.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	10.7	31,043.29	1,303,818.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	10.2	43,420.31	1,736,812.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	8.4	78,455.67	2,589,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	6.1	71,855.92	1,724,541.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.3	35,812.49	608,812.38
DESISTIMIENTO	16	4.1	34,265.80	548,252.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.1	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.0	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.8	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.0	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>391</b>	<b>100.0</b>	<b>43,648.68</b>	<b>17,066,634.35</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	10,309,691.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	87	6,406,399.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	40	1,986,496.89
VICIOS OCULTOS	39	3,520,798.86
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	3,886,134.24
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	490,858.99
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	367,979.08
COBRO INDEBIDO	3	408,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>27,398,584.13</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	85	6,870,410.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	2,199,322.06
ABANDONO	18	1,420,581.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
DESISTIMIENTO	6	327,550.09
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>12,180,065.92</b>

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

*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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	33
DESARROLLO THE HILLS DE R.L	14
ROOYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	11
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW	8
VÍA TERTIA PANAMÁ	7
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	5
LUXOR TOWERS, S.A.	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
AGRO - PUNTA PACIFICA	4
BRISAS DEL GOLF ARRÁJAN, S.A.	4
CENTRAL PARK PANAMA,S.A.	4
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
CHABEDU, S.A.	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROVIVIENDA, S.A.	3
SOCIEDAD RIETI, S.A.	3
ARAZI INVESTORS, INC	2
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CJ BROKERS INV. CORP	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
COSMOPOLITAN CORP	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS GIRASOLES PANAMA, .S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMOBILIARIA PD, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROCASA	2
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	2
PROMOTORA VALARCO, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2



<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIA	1
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ALVIVIENDA	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSTRUCTEC, INC	1
CORPORACIÓN BELEN, 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 INMOBILIARIO DOS MARES	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A. / REAL ESTATE	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
GRUPO URBANO	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA SUCASA	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PALMERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA GOLDEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO, S.A.	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A.	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL EL BAMBU, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SKY LEVEL / HACALE, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
URBANIZACION EL NARANJAL	1
URBANIZACION HILL TOP	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
WALF ADMINISTRATION, INC	1
ZOOM DEVELOPMENT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	68	633,304.76
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	147,660.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	81,086.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	18,030.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>953,191.18</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	24	223,077.15
ACUERDOS	23	198,688.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	78,270.00
DESISTIMIENTO	3	31,030.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>539,565.18</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A,	31
VIP MOTOR, S.A	13
GRUPO JARUM	11
FULL MOTORS	5
AUTO TRADER PANAMA Nº 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
ANCON RENT A CAR	1
AUTO UNO	1
GLOBAL CAR CENTER, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VIP AUTO ZONE	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	97	1,972,797.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	62,114.87
VENTA ENGAÑOSA	4	67,872.17
VICIOS OCULTOS	4	135,395.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	100,050.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>2,458,972.86</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	33	524,899.58
ABANDONO	16	245,965.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	4	122,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>1,159,680.41</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	64
GRUPO SILABA	17
PANAMOTOR	10
RICARDO PEREZ, S.A.	9
PANAMEÑA DE MOTORES	6
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTO MARKET	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	3,464.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,898.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	743.65
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>35,062.31</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	2	11,000.00
ABANDONO	2	6,356.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
DESISTIMIENTO	1	4,640.66
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>25,596.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	11,070.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,109.97
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,476.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>17,956.07</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ABANDONO	1	448.97
ACUERDOS	2	1,476.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>7,248.20</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	451
Celulares	181
Mueblería/Equipo Electrónico	176
Almacén por Departamentos	162
Telefonía	160
Otros	126
TV por Cable	75
Inmobiliarias	60
Repuestos y Reparaciones (No autos)	58
Constructoras	57
Bienes ty Raices	45
Talleres de Reparación de Autos	42
Repuestos para autos	39
Agencias de Viajes	35
Almacén de Ropa y Calzados	35
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Agencia de autos	28
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	21
Venta de Autos Usados	21
Servicios Profesionales	18
Escuelas/Colegio	16
Universidades	16
Supermercados	15
Clínicas	14
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	14
Alquiler de Autos	13
Mueblerías	13
Ópticas	12
Estaciones de Gasolinas	11
Lavanderías o Lavamáticos	11
Distribuidoras e Importadoras	10
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Ventas por TV	9
Venta de Colchones	8
Agencia de Motos	8
Internet	7
Lineas Aéreas	6
Centros de Estéticas	5
Videojuegos	4
Farmacias	4
Sederías	4
Materiales de Construcción	3
Courrier	3
Decoración	3
Zapaterías	3
Casa de Empeño	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Envío de Dinero	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Imprentas	1
Eventos Artísticos	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Servicios Eléctricos	1
Escuela de Manejo	1
<b>Total</b>	<b>2,090</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,162	55.6	495.92	576,256.32
FALTA DE INFORMACIÓN	185	8.9	515.13	95,299.22
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	180	8.6	508.54	91,537.74
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	163	7.8	732.22	119,351.38
RESOLUCIÓN / CONTRATO	121	5.8	77.89	9,424.26
DAÑOS Y PERJUICIOS	57	2.7	815.70	46,494.77
VENTA ENGAÑOSA	52	2.5	570.27	29,653.99
COBRO INDEBIDO	44	2.1	415.11	18,264.88
ANULACIÓN DE CONTRATOS	37	1.8	284.42	10,523.45
VICIOS OCULTOS	27	1.3	1,368.14	36,939.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	0.9	545.61	10,366.68
CUSTODIA DE BIENES	17	0.8	501.08	8,518.31
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.7	351.15	4,916.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.5	310.36	3,103.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.0	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.0	798.00	798.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,090</b>	<b>100.0</b>	<b>507.88</b>	<b>1,061,467.95</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	517	29.2	509.87	263,602.96
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	254	14.3	418.14	106,206.66
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	247	13.9	393.63	97,226.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	151	8.5	310.55	46,893.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	134	7.6	421.28	56,450.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	89	5.0	615.67	54,794.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	77	4.3	488.37	37,604.41
ABANDONO	73	4.1	353.75	25,823.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	63	3.6	541.25	34,099.03
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	53	3.0	778.73	41,272.46
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	2.4	617.27	25,925.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	32	1.8	674.10	21,571.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	23	1.3	444.78	10,229.95
RESOLUCIONES/VARIOS	9	0.5	704.66	6,341.91
ACUERDO	4	0.2	635.33	2,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	174.41	523.23
<b>TOTALES</b>	<b>1,771</b>	<b>100.0</b>	<b>469.29</b>	<b>831,107.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	16,441.42
VICIOS OCULTOS	13	18,498.64
FALTA DE INFORMACIÓN	12	9,825.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	8,528.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>57,666.00</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO	23	18,158.49
ACUERDOS	9	10,988.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	4,120.21
RESOLUCIONES	5	10,084.46
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>49,738.95</b>

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

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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, 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
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
CORPORACION ANCON, 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 CALLE H, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA LAS LOMAS, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A.	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SHAILAND	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	401	237,390.77
FALTA DE INFORMACIÓN	24	10,932.69
VENTA ENGAÑOSA	8	6,669.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,033.08
COBRO INDEBIDO	2	1,993.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	515.79
CUSTODIA DE BIENES	2	561.68
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	801.49
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>	<b>265,764.86</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	143	88,603.34
ACUERDOS	89	52,777.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	65	33,736.58
RESOLUCIONES	49	36,469.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	35	21,015.42
ABANDONO	14	8,171.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	5,857.74
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>246,632.04</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	116
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	66
HOMETEK	38
MULTIMAX	23
ELEKTRA PANAMA, S.A.	15
PREMIER UNIVERSE, S.A.	14
PANACINE	13
PHOTURA INTERNATIONAL	13
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	11
TECH & HOUSE	10
FOTO SONIDO	9
UNICA	8
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	7
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
SOUND N MUSIC	7
MACRO	5
RODELAG	5
77 UNIVERSE, S.A.	4
ALMACEN 77	4
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
CASA CONFORT, S.A.	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	3
E - VISION, S.A.	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	3
LEYS	3
DIASA	2
GRUPO W, S.A.	2
ROCK CITY	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO	1
CLIMA 2000	1
COMPANIA GOLY, S.A.	1
CORPORACIÓN ANCON, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL PACIFIC XTREME	1
DIGITEC	1
DIVLAX	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO JM	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRUPO PROESSA	1
HI -TECH DIGITAL	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
JACKIE ELECTROMUEBLES, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MOBILE ELECTRONICS	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
NOVEDADES Y SEDERIA LUCY	1
PANACELL COMUNICACIONES	1
PHOTOVISION	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SONY	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>

FUENTE: ACODECO



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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	159	25,089.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	749.12
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	3	919.57
VENTA ENGAÑOSA	2	558.53
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	47.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>29,883.06</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO	52	9,493.16
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	30	4,892.61
ACUERDOS	27	5,966.54
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	24	3,588.10
ABANDONO	13	2,631.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2,367.07
RESOLUCIONES	10	2,187.24
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>31,125.74</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

*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 - Noviembre 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	20
MOVIL PHONE S.A.	12
MUNDO CELULAR	9
ASTROS CELULAR	6
CELL PLUS	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	5
TECNICELL, S.A.	5
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
GANGA CELULAR	4
METRO MOVIL, S.A.	4
CELL SHOP	3
CELULAR	3
CELULAR SANG	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
SONICEL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL "R" US	2
CELECTRONIC	2
CELULAR KING	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CELULARES PRINCES	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
GMS MOVILES PANAMA	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
MOVIL FAST	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
SERVINET. COM LA VÍA # 1	2
SPEED TALK MOBILE, S.A.	2
AIR FACILITY PANAMA	1
ALMACEN TRIPLE 8	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL PARADOR	1
CELL TECH, INC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES PRINCES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GEEK STORE	1
GLOBAL CELL # 2	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
GLOBAL MOVILES MAGIC CELL	1
HAILEY MOVIL	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LUXMARCHE	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
NOVEDADES MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PANAMA ONLINE SHOP	1
PHONE SHOP	1
PRO - CELL	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SMART CENTER	1
SMART PHONES, S.A.	1
SONAM'S	1
THE KOQUIS 6	1
TALLER DE REPARACIÓN MOVIL	1
W BEST MOVIL	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS	1
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,170.70
VENTA ENGAÑOSA	1	1,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10,099.23</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	2,835.23
RESOLUCIONES	3	1,834.94
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	1,374.05
ACUERDOS	2	2,001.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	450.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,395.22</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.*

*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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FKL DESIGNS	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	11	17,801.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	3,602.06
COBRO INDEBIDO	2	1,024.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1,347.92
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>27,726.40</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

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

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.*

*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 - Noviembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	10,339.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	7,114.58
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
VENTA ENGAÑOSA	2	74.89
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	1,671.24
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>21,926.66</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	8	8,730.83
RESOLUCIONES	5	5,599.02
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2,826.48
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,310.22
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	391.01
DESISTIMIENTO	2	2,372.92
ABANDONO	1	1,262.60
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>22,493.08</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	98	37.7	35,519.6	3,480,921.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49	18.8	58,470.9	2,865,075.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	32	12.3	99,698.3	3,190,347.02
VICIOS OCULTOS	21	8.1	54,827.0	1,151,367.33
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	20	7.7	26,750.0	535,000.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	5.4	21,466.2	300,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.8	9,718.2	97,181.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.3	2,098.5	12,591.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	21,500.0	43,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.8	11,559.7	23,119.30
COBRO INDEBIDO	2	0.8	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.4	10,580.0	10,580.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	3,300.0	3,299.99
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>100.0</b>	<b>45,134.0</b>	<b>11,734,836.09</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	82	21.0	35,869.15	2,941,270.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	70	17.9	37,314.80	2,612,035.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	10.7	31,043.29	1,303,818.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	10.2	43,420.31	1,736,812.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	8.4	78,455.67	2,589,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	6.1	71,855.92	1,724,541.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.3	35,812.49	608,812.38
DESISTIMIENTO	16	4.1	34,265.80	548,252.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.1	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.0	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.8	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.0	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>391</b>	<b>100.0</b>	<b>43,648.68</b>	<b>17,066,634.35</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	37.8	343,822.76
COBRO INDEBIDO	1	2.2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	24.4	505,815.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	4.4	27,409.63
VENTA ENGAÑOSA	1	2.2	17,500.00
VICIOS OCULTOS	4	8.9	129,225.62
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	2.2	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	6.7	127,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	6.7	245,090.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.4	22,850.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>1,432,593.01</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
AGENCIAS DE AUTOS	15	33.3	303,520.58
AGENCIAS DE VIAJES	5	11.1	17,300.00
CONSTRUCTORAS	2	4.4	196,950.00
INMOBILIARIAS	13	28.9	846,802.62
VENTAS DE AUTOS USADOS	8	17.8	59,220.41
BIENES Y RAICES	1	2.2	3,000.00
OTROS	1	2.2	5,799.40
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>1,432,593.01</b>

FUENTE: ACODECO

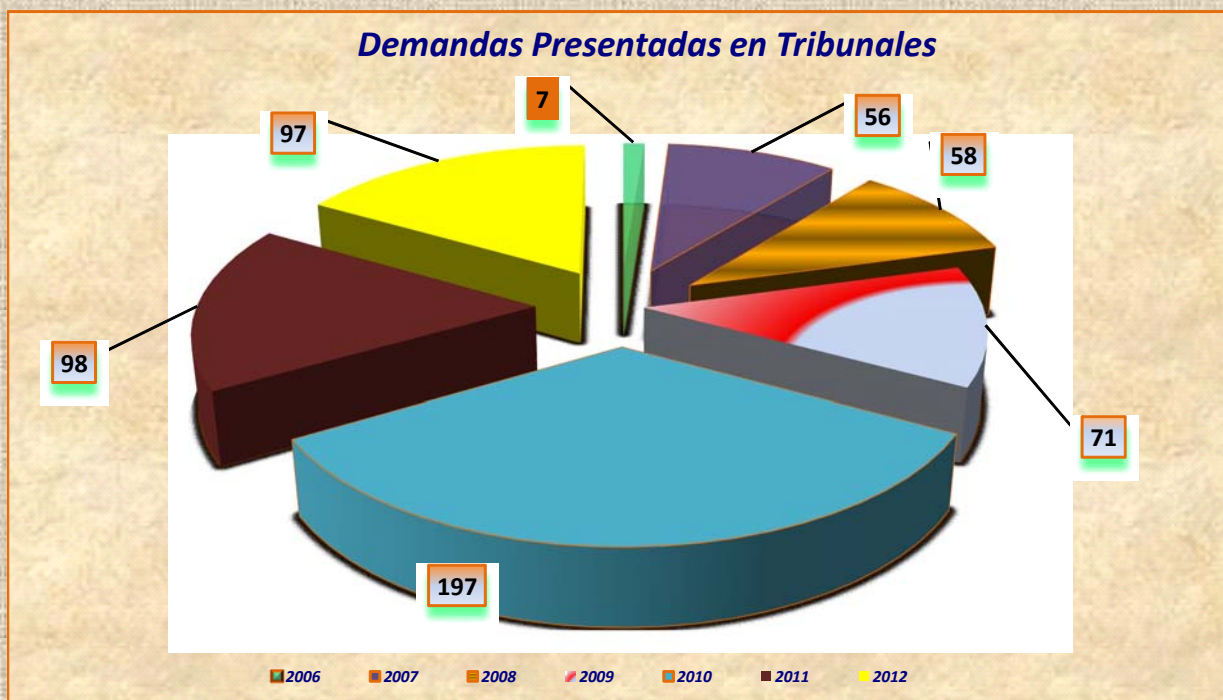
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2012 (noviembre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.6	1,162,188.01
2008	58	9.9	1,165,958.76
2009	71	12.2	3,177,387.81
2010	197	33.7	11,574,589.66
2011	98	16.8	4,265,056.02
2012	97	16.6	4,220,402.74
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100.0</b>	<b>25,565,583.00</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	7,210	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,485	627,543.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	985	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	704	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	529	150,515.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	90	28,405.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	109	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	31	6,275.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	41	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	13	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	512	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	74	76,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	336	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	98	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	4	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	22	-

*Incluyen expedientes de las diferentes regionales.*

**NOTA: Cuadro elaborado el 10/12/12. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 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 - Noviembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	82	3.3	26,015.00	4.1
SUPERMERCADO REY	29	1.2	8,225.00	1.3
SUPERMERCADO XTRA	40	1.6	11,725.00	1.9
LPG DE PANAMÁ, S.A. (Panagas)	50	2.0	9,950.00	1.6
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	20	0.8	4,050.00	0.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	21	0.8	6,350.00	1.0
FARMACIAS ARROCHA	10	0.4	2,350.00	0.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	13	0.5	4,085.00	0.7
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	12	0.5	2,400.00	0.4
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	9	0.4	1,800.00	0.3
OTROS	2,199	88.5	550,593.00	87.7
<b>TOTAL</b>	<b>2,485</b>	<b>100.0</b>	<b>627,543.00</b>	<b>100.0</b>

® Datos revisados.

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 - Noviembre 2012

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	18	2.8	55,064.45
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	32	5.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	69	10.7	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	44	6.8	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.5	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	21	3.3	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	88	13.7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	0.8	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	33	5.1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	10	1.6	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.8	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	4	0.6	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	140	21.8	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	2.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	4	0.6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	27	4.2	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	118	18.4	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>643</b>	<b>100.0</b>	<b>56,164.41</b>
VERIFICACIÓN	73	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 - Noviembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	26	16.0	0.00
HONRÓ	4	2.5	0.00
SUSPENDIÓ	105	64.4	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	26	16.0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	2	1.2	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>163</b>	<b>100.0</b>	<b>0.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-12-2012.**

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2012**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	96
PRENSA	182
RADIO	21
INTERNET	26
VALLAS	2
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	1
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	298
MEDIOS IMPRESOS	78
<b>TOTALES</b>	<b>716</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: 2012 (enero - noviembre)**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
Claro Panamá,S.A	16
Digicel	14
DDP	13
Cable & Wireless	11
Audio Foto	10
Restaurante Subway	9
Panafoto	8
Bellini	6
Mc Donald's	6
Cable Onda	5
Otros	618
<b>Total</b>	<b>716</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012 (ene-nov)	13,020	5,354	18,374
<b>TOTAL</b>	<b>71,604</b>	<b>45,004</b>	<b>116,608</b>

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

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012 (ene-nov)	6,071	1,577	7,648
<b>TOTAL</b>	<b>34,891</b>	<b>19,863</b>	<b>54,754</b>

*Nota: 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 - Noviembre 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472	8,568	4,390	6,465	9,218		83,070
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040	1,722	3,164	1,078	3,009		22,009
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588	220	385	360	546		4,700
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89	23	174	95	210		961
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-	-	-	3	3		13
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10	27	3	-	1		130
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6	4	2	2	2		52
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-		2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49	50	24	30	41		492
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-	2	2	2	-		11
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16	5	5	12	9		83
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11	8	18	18	5		105
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-		1
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2	1	-	3	-		9
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-		4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-		3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-		1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-		3
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).

111,776

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

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	<b>actas</b>	<b>93</b>	<b>167</b>	<b>119</b>	<b>101</b>	<b>79</b>	<b>136</b>	<b>157</b>	<b>123</b>	<b>94</b>	<b>104</b>	<b>134</b>		<b>1,307</b>
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	<b>actas</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>14</b>		<b>189</b>

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS							TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (nov)	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	83,070	1,043,987
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	22,009	318,125
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	4,700	93,007
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	961	13,400
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	13	419
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	130	5,018
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	52	477
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	-	171
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	492	2,755
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	101
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	9
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	83	341
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	105	348
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	5
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	18
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	22
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	129

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-Noviembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,144	80.7	15,586	34.2
SUPERMERCADO XTRA	56	4.0	7,509	16.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	86	6.1	10,366	22.7
SUPERMERCADO REY	131	9.2	5,420	11.9
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,417</b>	<b>100.0</b>	<b>45,566</b>	<b>100.0</b>

*\*\*Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.  
En el mes de septiembre; no se encontró la anomalía*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 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	3,247	45.7	95,412	55.9
SUPERMERCADO REY	1,222	17.2	21,021	11.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,323	18.6	16,324	9.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	7.6	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	10.9	19,753	12.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	6.9
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>7,105</b>	<b>100.0</b>	<b>170,629</b>	<b>100.0</b>

*\*\*Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.  
En el mes de agosto; no se encontró la anomalía (SPV).*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Noviembre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	68.7	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	20.7	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.4	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	23	6.3	4,572	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>100.0</b>	<b>28,252</b>	<b>100.0</b>

*\*\*Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.  
En el mes de febrero, marzo, abril, julio, septiembre, octubre; no se encontró la anomalía.  
Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.  
FUENTE: ACODECO*

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Actividades	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total Productos	Total Productos	TOTAL			
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple				cumple	no cumple	
1- Análisis de calidad de arroz	productos																							0	0	0			
2- Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	83	8	5	7	7	2	17	1	7	7	13	4	12		41	15	54	12		266	67	333		
3- Balanzas Retiradas	mecánicas		1		5		1		3						5		2				1		2			0	20	20	
4- Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0	
5- Verificación Contenido Neto Canasta Básica	unidades	413	86		18	9,243	3,536	770	89	46		10	51	716	1,966	34,722	2,073	23,473	7,879	1,296	206	1,485	253		72,134	16,257	88,391		
6- Verificación Contenido Neto Pan	unidades																									0	0	0	
7- Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimiento	126	33	93	19	1			1		1	1	2				2		2	1	62	70	29		292	151	443		
8- Verificación Contenido Neto Huevos	unidades																			4,653	1,449					4,653	1,449	6,102	
9- Verificación Contenido Neto de Gas	unidades							47																		47	0	47	
10- Verificación de tanques de gas Ley 71	establecimiento								119		180									1						0	401	401	
11- Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos																									0	0	0	
12- Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento		6				35	2	63		1						3		1		1					2	110	112	
13- Bloques	establecimiento	6	3			37	12	59	8	1												1				104	23	127	
14- Estaciones de combustible verificadas	estaciones	2	4	4		3		6	1	23	13	62	28	33	17	10	1	9		3		4	2		159	68	225		
15- Verificación de surtidores de combustible	surtidores	8		1						596	5	1358	14	704	21	80		87		5		57				2,886	40	2,926	
16- Verificación de tanques de combustible	tanques	8		5						60		298		143		20		18		3		26				981	0	981	
17- Verificación agroquímicos	unidades	5	15																							5	15	20	
18- Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7		4	6	32	5	4	4	4	4	7	2		51	124	175	
19- Verificación de grasas	reidoras y paños			11		223	9	40		267	12			14						2							557	21	578
20- Información comercial	marcas												1				227						7				0	235	235
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>577</b>	<b>158</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>9,601</b>	<b>3,604</b>	<b>932</b>	<b>292</b>	<b>1,004</b>	<b>224</b>	<b>1,752</b>	<b>104</b>	<b>1,617</b>	<b>2,141</b>	<b>34,851</b>	<b>2,344</b>	<b>23,584</b>	<b>7,987</b>	<b>5,968</b>	<b>1,738</b>	<b>1,714</b>	<b>307</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>81,737</b>	<b>18,579</b>	<b>100,716</b>	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

**ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA**

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45	76	200	55	178	57	68	113	104	115	58			1,090	1,282	2,381

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**

Actividades	AÑOS						
	unidad de medida	2008	2009	2010	2011	2012 (nov)	TOTAL
Análisis de calidad de arroz	productos	-	-	-	-	-	0
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	67	681
Balanzas Retiradas	mecánicas	-	-	-	-	20	20
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	-	-	3	-	-	3
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	unidades	988	116,774	13,582	20,451	17,706	169,501
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	-	-	25	151	176
Verificación de tanques de gas-Ley 71	establecimientos	-	-	-	-	401	401
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-	89
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108	98	133	805
Estaciones de combustible verificadas	estaciones	12	14	52	9	66	153
verificación de surtidores de combustible	surtidores	16	8	31	6	40	101
Verificación de tanques de combustible	tanques	2	-	2	-	-	4
Verificación de agroquímicos	unidades	-	-	17	1	15	33
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	124	436
Verificación de grasas	freidoras y pailas	67	29	36	38	21	191
Información comercial	marcas	-	-	74	176	235	485

(1): Esta verificación solo se realiza en la sede central.

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

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2012*

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Bocas del Toro</b>	<b>Coclé</b>	<b>Colón</b>	<b>Chiriquí</b>	<b>Darién</b>	<b>Herrera</b>	<b>Los Santos</b>	<b>Panamá</b>	<b>Veraguas</b>	<b>Panamá Oeste</b>	<b>Panamá Este</b>	<b>TOTAL NACIONAL</b>
<b>Jornadas Educativas</b>	51	85	17	34	3	36	44	225	75	66	166	<b>802</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,711	5,788	5,788	2,719	103	7,743	125	1,108	1,289	1,595	3,147	<b>31,116</b>
<b>Capacitaciones</b>	39	185	66	123	297	105	93	116	55	33	67	<b>1,179</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	1,123	4,876	1,734	2,521	844	2,600	1,974	4,323	1,669	1,206	1,902	<b>24,772</b>
<b>Programas</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>224</b>	<b>90</b>	<b>26</b>	<b>102</b>	<b>145</b>	<b>12</b>	<b>177</b>	<b>30</b>	<b>193</b>	<b>1,216</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	217	224	90	26	102	145	12	177	30	193	<b>1,216</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	<b>175</b>	<b>3,813</b>	<b>72</b>	<b>571</b>	<b>52</b>	<b>223</b>	<b>113</b>	<b>85</b>	<b>388</b>	<b>389</b>	<b>4,552</b>	<b>10,433</b>
<i>Personal</i>	161	3,634	72	467	49	188	87	85	296	324	4,397	<b>9,760</b>
<i>Telefonía</i>	14	179	0	94	3	35	23	0	92	62	151	<b>653</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	10	0	0	3	0	0	3	4	<b>20</b>
<b>Temas</b>	<b>173</b>	<b>3,825</b>	<b>71</b>	<b>1,966</b>	<b>6</b>	<b>226</b>	<b>113</b>	<b>2,192</b>	<b>388</b>	<b>352</b>	<b>4,552</b>	<b>13,864</b>
<i>Ley 6ta</i>	40	1,504	47	537	4	52	19	655	37	99	1,005	<b>3,999</b>
<i>Ley 45</i>	88	2,238	24	1,318	1	164	84	1,531	341	176	2,637	<b>8,602</b>
<i>Ley 81</i>	2	10	0	46	1	2	5	6	1	15	27	<b>115</b>
<i>Otros</i>	43	73	0	65	0	8	5	0	9	62	883	<b>1,148</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	27,256	38,552	21,877	15,623	3,851	11,941	23,392	81	69,655	10,724	80,766	<b>303,718</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	<b>184</b>	<b>133</b>	<b>120</b>	<b>266</b>	<b>12</b>	<b>99</b>	<b>135</b>	<b>374</b>	<b>94</b>	<b>49</b>	<b>8</b>	<b>1,474</b>
<i>Televisivo</i>	37	31	0	31	3	10	1	128	13	9	6	<b>269</b>
<i>Radiales</i>	116	66	120	211	9	87	134	246	71	40	1	<b>1,101</b>
<i>Prensa Escrita</i>	31	36	0	24	0	2	0	0	10	0	1	<b>104</b>
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Módulos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	<b>23</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	<b>31</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	<b>21</b>
<b>Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>3,009</b>	<b>14,694</b>	<b>7,818</b>	<b>5,901</b>	<b>1,025</b>	<b>10,668</b>	<b>2,357</b>	<b>5,528</b>	<b>3,523</b>	<b>3,220</b>	<b>9,794</b>	<b>67,537</b>

FUENTE: ACODECO