



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Septiembre)



Octubre, 2013

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Septiembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	655	1,470	2,125
ASISTENCIAS	7,617	20,760	28,377
QUEJAS (Ley 45)	833	2,295	3,128
TOTALES	9,105	24,525	33,630

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Septiembre 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	655	1,470	2,125
ASISTENCIAS	7,617	20,760	28,377
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	833	2,729	3,562
TOTALES	9,105	24,959	34,064

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Septiembre 2013												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	26	5	55	4	13	15	116	32	68	33	380
TELEFÓNICA (3)	10	53	6	33	0	43	14	504	16	26	18	723
CALL CENTER 130	0	4	19	14	0	8	1	142	8	3	8	207
FACEBOOK	0	2	1	9	0	1	0	88	0	3	1	105
TWITER	0	0	0	4	0	0	1	159	0	1	2	167
WEB	0	0	0	1	0	0	0	140	0	3	4	148
CAC-311 (1)	0	6	0	9	0	0	0	153	0	1	11	180
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	50	0	0	1	54
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	103	4	18	4	137
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	5	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
Total	23	92	31	129	4	68	38	1,470	60	128	82	2,125

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Septiembre 2013												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	234	204	399	1,652	2	475	48	8,690	835	688	335	13,562
TELEFÓNICA (3)	27	39	69	109	0	94	35	6,635	318	38	52	7,416
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	827	0	0	0	827
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,629	0	0	0	2,632
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	751	0	0	0	751
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,228	0	0	0	1,228
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	206	0	0	0	0	0	0	0	0	0	859	1,065
MÓDULOS (2)	705	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	709
JUMBO FERIA	176	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	185
Total	1,348	245	471	1,761	2	569	83	20,760	1,162	730	1,246	28,377

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	160	62.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	10.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	17	6.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	14	5.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	4.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	4.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	6	2.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.6
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.8
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	2	0.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP/CLINICAS	2	0.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.4
TOTALES	258	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	157	13.0
PRODUCTOS VENCIDOS	151	12.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	141	11.7
ESCÁNER	107	8.9
NO CUMPLEN	99	8.2
FALTA DE INFORMACIÓN	59	4.9
BALANZAS	55	4.6
DECRETO No.20 GAS-DE 25 LBS	53	4.4
COMBUSTIBLE	47	3.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	44	3.7
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	36	3.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	36	3.0
PESO NETO	33	2.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	33	2.7
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	23	1.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	18	1.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	17	1.4
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.4
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	15	1.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	13	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	11	0.9
DISCRIMINACIÓN	6	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.4
INFORMACION NO VERAZ	5	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
PROMOCIONES	2	0.2
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	1,205	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
TOTALES	7	100.0

FUENTE:ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10	3,692	
Ene-Dic 11	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-Sep13	3,128	25,430,433.84

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Sep 13	2,458	13,265,407.78

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

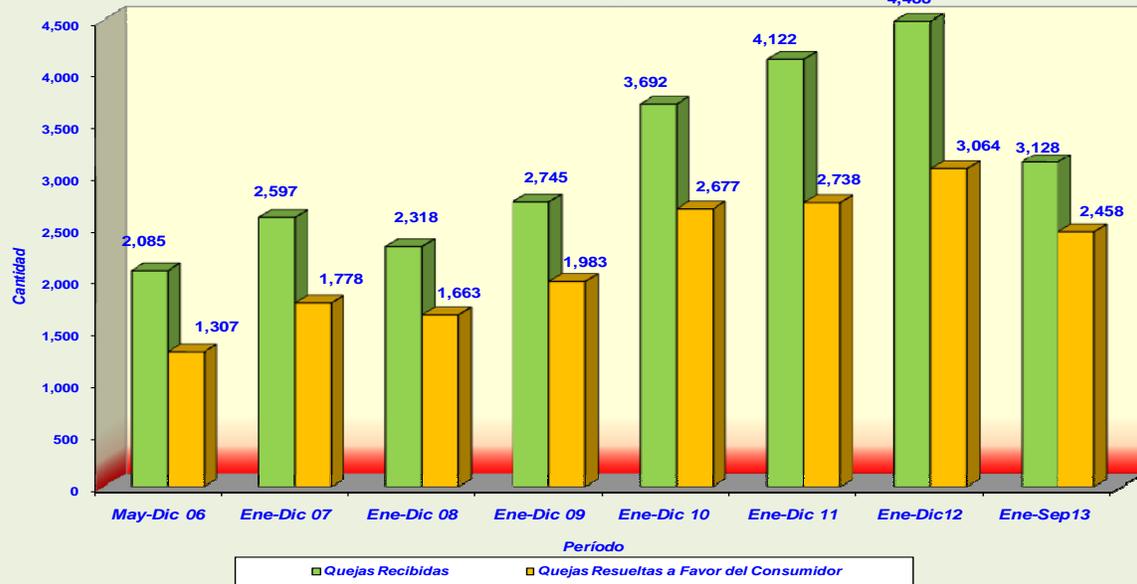
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	17,668	141,284,073.06
---	---------------	-----------------------

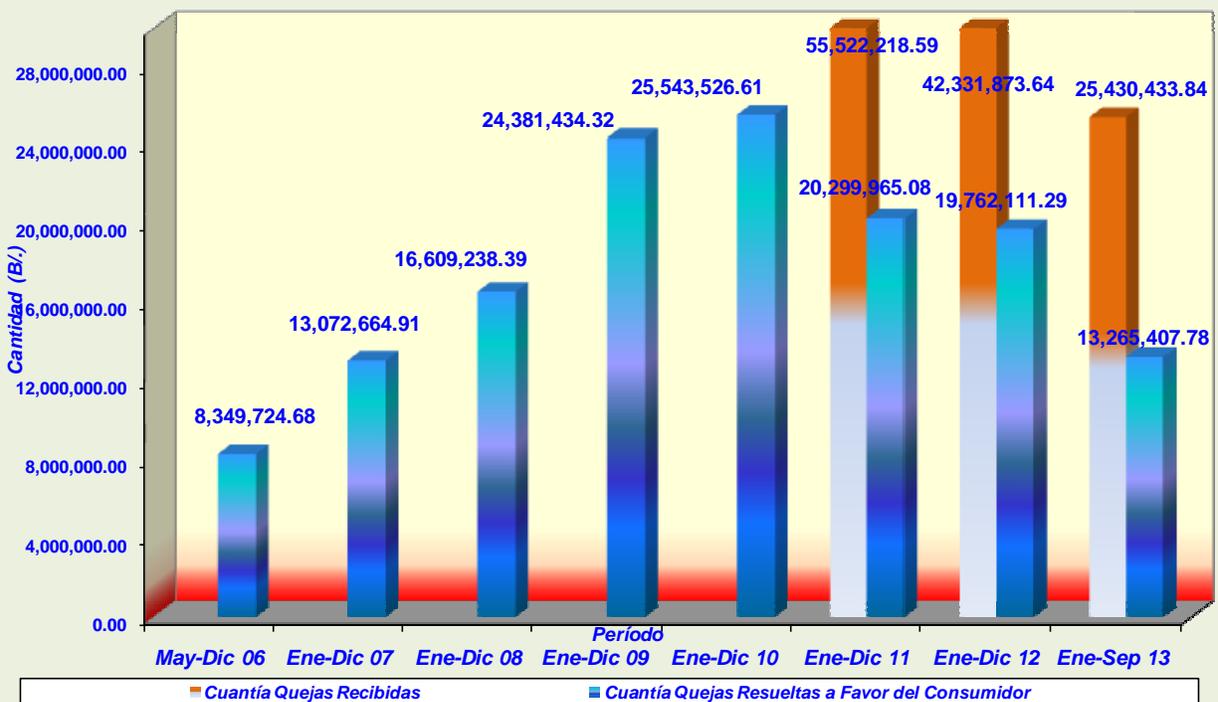
NOTA: Cuadro elaborado el 10-10-13. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12 (R)	3,245	41,125,528.60
Ene-Sep-13	2,295	23,594,096.33

(R): Datos revisados.

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12 (R)	2,343	19,099,357.11
Ene-Sep-13	1,887	12,147,994.55

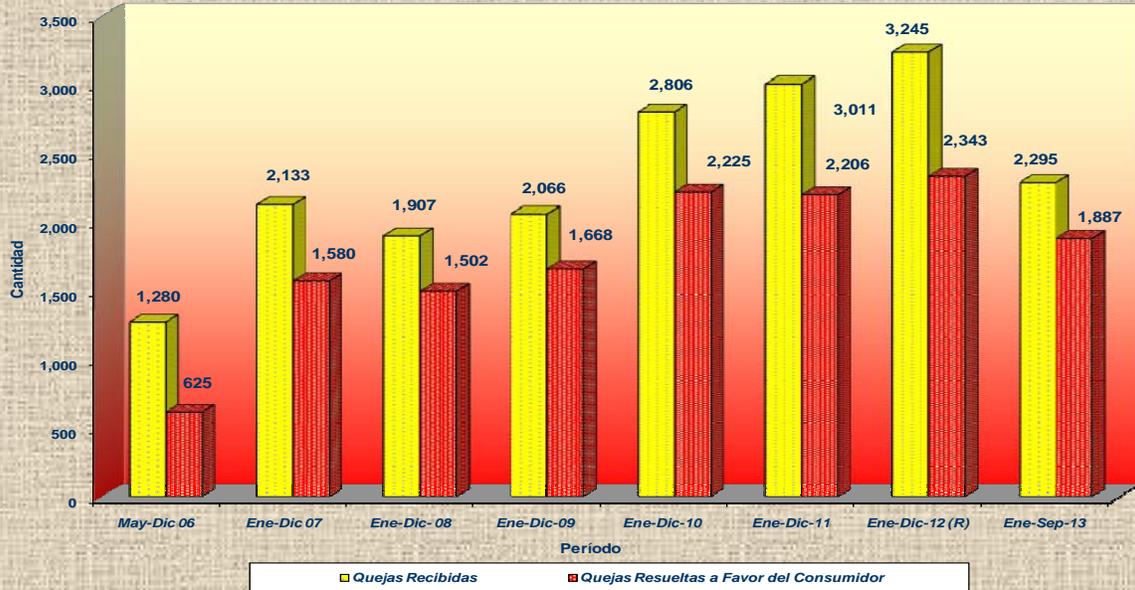
(R): Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	14,036	133,723,497.48
--	---------------	-----------------------

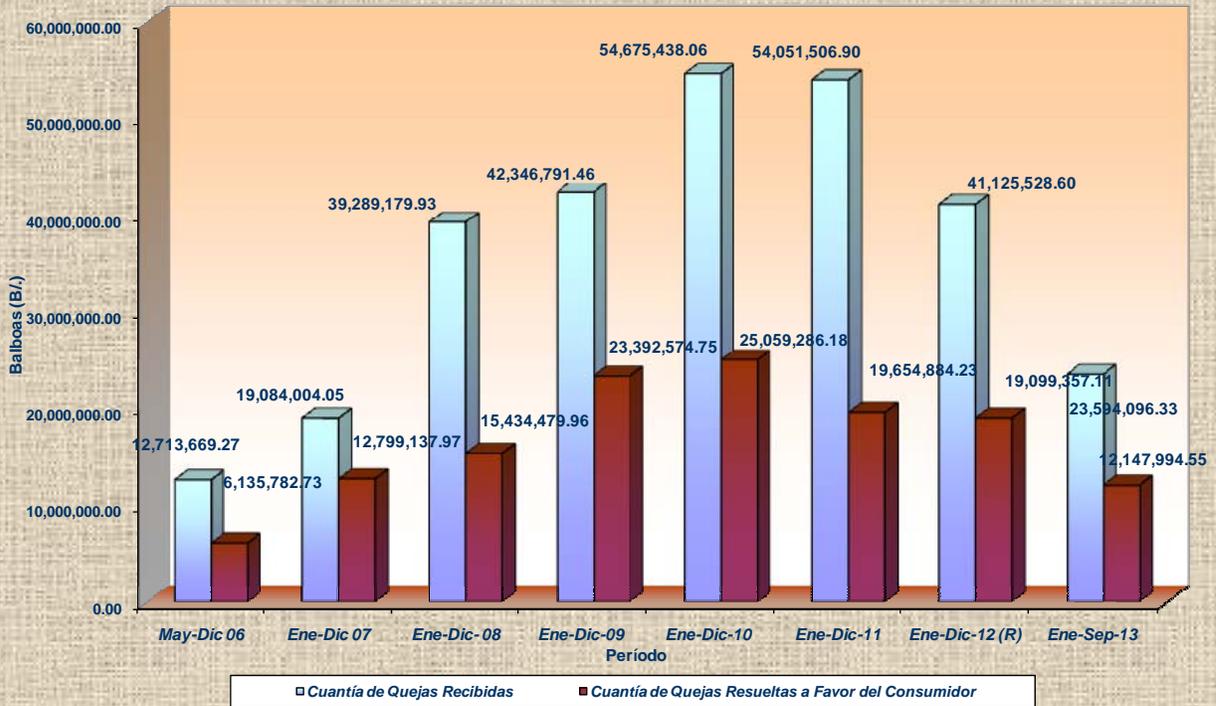
NOTA: Cuadro elaborado el 10-10-13. Estos datos son hasta 31 octubre 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



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



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

Período: Enero - Septiembre 2013

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,295	2,295		
REGIONAL	Expedientes	833	833
TOTAL NACIONAL		3,128	3,128	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		16			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		87			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		348			

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

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

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	671	671
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,624	1,624
INVESTIGACIÓN	Expedientes	434	...	151	283
TOTAL		2,729	2,295	151	283
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	76				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	303				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	34.79%	65.21%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-Sep 13	833	1,836,337.51

FUENTE: ACODECO

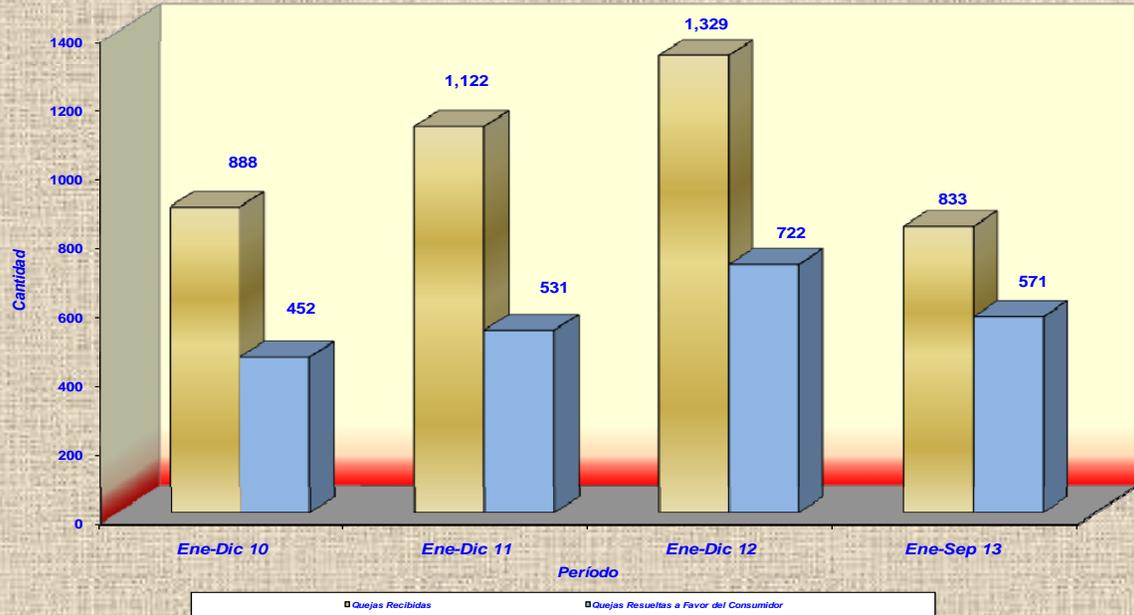
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

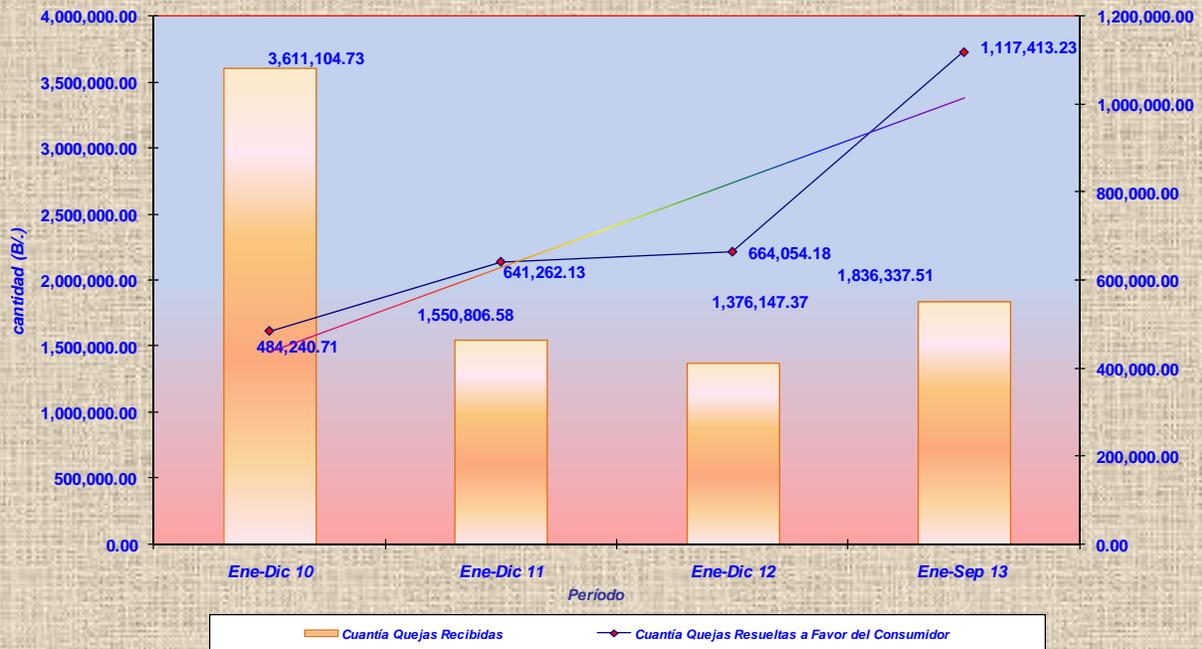
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Sep 13	571	1,117,413.23

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Septiembre 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	307
Agencia de autos	135
Venta de Autos Usados	94
Hoteles o Planes Vacacionales	58
Cursos de Inglés	22
Constructoras	15
Mueblería/Equipo Electrónico	14
Agencias de Viajes	11
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	11
Bienes y Raices	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Universidad	4
Almacén por Departamentos	3
Herrerías	3
Funerarias	3
Remodelación	3
Servicios Profesionales	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinás	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
Total	743

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	198	26.6	24,799.52	4,910,304.92
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	112	15.1	11,743.60	1,315,282.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	107	14.4	49,144.82	5,258,495.96
ACLARACIÓN DE CONTRATO	102	13.7	62,556.55	6,380,768.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	57	7.7	19,912.75	1,135,026.62
CLÁUSULA ABUSIVA	47	6.3	39,112.44	1,838,284.51
VICIO OCULTO	43	5.8	61,611.69	2,649,302.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	25	3.4	6,816.86	170,421.42
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	11	1.5	380.00	4,180.04
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	8	1.1	22,879.76	183,038.10
COBRO INDEBIDO	6	0.8	7,324.35	43,946.07
VENTA ENGAÑOSA	5	0.7	5,118.92	25,594.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.7	21,150.98	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.5	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	4,032.08	16,128.31
DAÑO Y PERJUCIO	4	0.5	25,754.38	103,017.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.1	5,000.00	5,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
TOTALES	743	100.0	32,764.97	24,344,375.42

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	108	26.3	33,021.35	3,566,306.29
DESISTIMIENTO	86	21.0	22,560.03	1,940,162.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	14.1	25,480.61	1,477,875.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	8.0	22,092.72	729,059.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	7.6	43,328.24	1,343,175.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.1	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	20	4.9	44,525.69	890,513.79
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.6	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	9	2.2	33,055.12	297,496.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.5	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.0	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.5	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.5	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	410	100.0	30,256.81	12,405,292.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2013.

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	69	6,047,421.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	63	1,165,236.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	61	4,753,837.23
CLÁUSULA ABUSIVA	38	1,736,554.51
VICIO OCULTO	30	2,092,600.34
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	2,042,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN	15	912,612.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	105,754.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
COBRO INDEBIDO	3	18,796.07
DAÑO Y PERJUCIO	1	3,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	307	19,046,187.53

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	87	5,177,718.74
ACUERDO	84	3,949,468.86
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	174	9,354,892.10

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

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	15
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	12
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	9
REY 4 , S.A.	9
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
C J BROKERS REAL ESTATE	5
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
CANAAN DEVELOPMENT	3
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MIRA GROUP INC	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1

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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES, S.A.	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS, S.R.L.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
S.S. HOLDING CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	307

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	57	584,197.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	97,152.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	94	874,018.26

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	36	332,321.36
ACUERDOS	11	125,974.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	48	464,288.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	17
VIP MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL MOTORS & CARS PANAMA	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
RENTA CAR PANAMA, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
V.I.P MOTOR, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
45 PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL CARS INC	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	94

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	102	1,965,837.64
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	134,981.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	147,200.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	23,961.71
VICIO OCULTO	4	65,034.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	19,112.87
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
TOTAL	135	2,500,507.20

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	40	825,875.60
ACUERDOS	28	491,021.88
TOTAL	68	1,316,897.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S.A.	43
PANAMEÑA DE MOTORES	17
SILABA MOTOR, S.A.	15
RICARDO PEREZ, S.A.	11
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
MOTORES JAPONESES S.A.	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	3
GRUPO SILABA, S.A.	3
PANAMOTOR	2
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	2
212CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EMPRESA MELO S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	135

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

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

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	1	1,820.32
TOTAL	3	6,565.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23,244.11
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
TOTAL	11	33,155.69

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	18,485.28
ACUERDO	3	9,998.43
TOTAL	8	28,483.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Septiembre 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	544
Almacén por Departamentos	326
Celulares	239
Mueblería/Equipo Electrónico	187
Telefonía	153
TV por Cable	96
Inmobiliarias	76
Repuestos y Reparaciones (No autos)	56
Otros	47
Constructoras	45
Repuestos para autos	44
Almacén de Ropa y Calzados	42
Hoteles o Planes Vacacionales	37
Mueblerías	37
Talleres de Reparación de Autos	37
Agencia de autos	30
Joyería/Relojerías	30
Agencias de Viajes	29
Computadoras	20
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	18
Internet	17
Supermercados	16
Ópticas	16
Universidades	15
Venta de Autos Usados	14
Agencia de Motos	14
Clínicas	12
Escuelas/Colegio	12
Servicios Profesionales	12
Decoración	11
Alquiler de Autos	10
Materiales de Construcción	9
Farmacias	9
Bienes y Raíces	9
Alarmas	8
Lavanderías o Lavamáticos	8
Estaciones de Gasolinas	7
Distribuidoras e Importadoras	6
Videojuegos	5
Eventos Artísticos	5
Comunicaciones e Internet	4
Transporte (Fletes o similares)	4
Courrier	4
Útiles de Oficinas	4
Venta de Colchones	4
Remodelación	4

Actividad	No. Quejas
Bancos	3
Lineas Aéreas	3
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	3
Restaurantes/Fondas	3
Ventas por TV	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Servicios de Grúas	3
Servicio de Intermediación	3
Casa de Empeño	2
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Total	2,385

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,309	54.9	440.67	576,839.07
MERCANCÍA DEFECTUOSA	258	10.8	315.66	81,441.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	139	5.8	893.65	124,217.20
FALTA DE INFORMACIÓN	128	5.4	558.04	71,429.68
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	126	5.3	552.81	69,653.50
RESOLUCIÓN / CONTRATO	121	5.1	92.39	11,179.15
DAÑO Y PERJUICIO	50	2.1	732.35	36,617.72
COBRO INDEBIDO	42	1.8	385.20	16,178.49
CUSTODIA DE BIEN	42	1.8	448.86	18,852.28
VENTA ENGAÑOSA	41	1.7	405.47	16,624.17
ANULACIÓN DE CONTRATO	38	1.6	266.23	10,116.67
DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	1.3	501.56	15,548.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	24	1.0	369.67	8,871.98
VICIO OCULTO	19	0.8	1,252.73	23,801.78
RESCINDIR CONTRATO	13	0.5	216.60	2,815.85
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
TOTALES	2,385	100.0	455.37	1,086,058.42

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	808	39.5	417.68	337,483.13
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	271	13.2	370.74	100,469.46
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	175	8.5	364.63	63,809.63
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	167	8.2	333.00	55,610.56
ABANDONO	137	6.7	400.10	54,814.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	69	3.4	530.25	36,587.41
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	61	3.0	518.64	31,637.32
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	52	2.5	684.44	35,591.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	48	2.3	624.65	29,983.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	47	2.3	421.44	19,807.73
ACUERDO	45	2.2	235.80	10,610.84
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	43	2.1	633.74	27,250.88
ACUERDO/REEMPLAZO	39	1.9	400.01	15,600.40
RESOLUCIÓN/REPARAR	25	1.2	630.23	15,755.65
RESOLUCIONES/VARIOS	25	1.2	403.65	10,091.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	15	0.7	354.03	5,310.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.3	536.17	3,753.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	618.72	3,712.31
ACUERDO/REPARACIÓN	5	0.2	404.79	2,023.97
RESOLUCIÓN MODIFICÁ A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,048	100.0	419.98	860,115.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	32,360.48
FALTA DE INFORMACIÓN	15	10,850.46
VICIO OCULTO	10	14,742.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	7	4,656.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	8,675.76
COBRO INDEBIDO	6	6,131.57
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
TOTAL	76	81,080.39

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	36	37,240.57
ACUERDO	13	11,083.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1,500.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	820.00
TOTAL	53	52,387.40

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

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	6
CJ BROKERS	5
ADCO HABITAD	4
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
VIVIENDA DE PRIMERA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMELNT INC.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
PROMOTORAS DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROYECTO RESIDENCIAL JARDINES DE SAN FRANCISCO	1
REY 4, S. A.	1
UNHABITAT, S.A.	1
TOTAL	76

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	395	200,892.69
MERCANCÍA DEFECTUOSA	107	38,147.70
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5,994.95
VENTA ENGAÑOSA	9	2,303.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
CUSTODIA DE BIEN	5	2,028.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
VICIO OCULTO	3	3,300.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
TOTAL	544	258,870.08

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	357	160,445.92
ACUERDOS	84	42,541.35
RESOLUCIÓN	49	30,706.99
TOTAL	490	233,694.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANA FOTO, S.A.	126
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S. A.	47
MULTIMAX	40
PREIMER	27
MULTITEK PACIFIC, S.A.	17
AUDIFOTO	16
HOMETEK	16
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	16
CASA GALA	13
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	12
PHOTURA INTERNACIONAL	11
ELEKTRA PANAMA, S.A.	10
RODELAG, S.A.	9
ELECKTRA	8
E - VISION, S.A.	7
FOTO SONIDO	7
GULKAVI, S.A.	6
DOIT CENTER	5
PANACINE	5
SOUND 'N MUSIC	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
ELECTRÓNICA HONG KONG	4
GRUPO W, S.A.	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
INVERSIONES LEY'S	3
Multi Hogar	3
TECH & HOUSE	3
DIGITAL CITY	2
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
Ramtec Audio y Video	2
REFCO	2
UNICA	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
6ES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA AMERICA	1

ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Electrónica Tecnimax	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FACILITO	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUNDO COSTURA	1
Novedades Emovil	1
NURY CENTER	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA	1
PHOTOVISION	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
Raenco	1
ROCK CITY	1
SAMBORNOS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONAM S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
Tecno Yasel	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	544

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	178	34,591.42
MERCANCÍA DEFECTUOSA	28	4,856.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	2,519.32
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	126.79
CUSTODIA DE BIEN	4	1,134.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	279.04
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
TOTAL	239	44,945.29

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	152	24,026.62
ACUERDOS	55	9,959.98
RESOLUCIONES	6	2,004.89
TOTAL	213	35,991.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICEL	12
MOVIL PHONE, S. A.	10
STAR MOBILE	9
DIGICEL	7
CABLE & WIRELESS	5
DRAGON CELL	5
Electrónica Tecnimax	5
Auténtica Electronics	4
DIGICELL	4
MUNDO CELULAR	4
TECNICELL	4
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELL SHOP	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MULTI SHOP	3
Almacen Max Store	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	2
CLARO PANAMA S.A.	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
Digicel	2
EL MACHETITO	2
Electrónica Universo	2
ELY SHOP	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GLOBAL MOBILES	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
MUNDO FASHION	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
TODO MÓVIL	2
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	2
3 JACC	1
6ES IN	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BEAUTY CELL MODER	1
Casa de Celular Internet Generoso	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
Cell -Market Las Tablas	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CELL PLANET	1
CELULAR Celbern	1
CELULAR IN	1
Celular Lucky	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & ACCESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES RUS	1
Celulares y Accesorios E-Phone	1
Celulares y Joyería Calidad y Economía	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
centro del celular	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
Claro	1
Claro Panama	1
CLARO PANAMÁ, S.A	1
D'TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DOMINO CELL	1
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	1
Dr. Cel	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Ely Shop No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
Galaxy Mobile	1
GANGA CELULAR	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
Global mobiles ITC Panamá	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GSM & COMPUTER	1
GSM PANAMA, INC	1
HONG KONG COMPUTER	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
Manicell	1
MANICELL	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE PRO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL FAST	1
Movil Sol	1
MULTI STORE	1
Multi-Movil 88	1
Mundo Electrónico LBT	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
Phone Shop	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SHOP MODA	1
SMART 6 EVOLUTION	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TECNO SHALOM MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNIMOBIL	1
Ventas de Celulares Gaby	1
Ventas de Celulres Wen	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
Yoytec Computer, S.A.	1
TOTAL	239

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	13,743.30
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
TOTAL	37	23,952.55

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	17	9,436.83
ACUERDOS	12	5,807.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
TOTAL	31	17,194.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-09-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Compañía Hermida Estevez, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CASA GALA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
Multi Hogar	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
el libertador	1
ELECTRA	1
FURNITURE CITY	1
HEMOCENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
Mueblería Inversiones San José	1
Mueblería JP Internacional	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLERIA SITTIN	1
Muebles & Maderas	1
Muebles Bhana	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
Plaza Don José	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	11,879.63
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	4,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	14	22,164.63

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

Período: Enero - Septiembre 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	10,159.75
FALTA DE INFORMACIÓN	6	2,986.47
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	2	865.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
TOTAL	30	20,786.94

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	12	8,016.19
RESOLUCIONES	7	5,091.52
ACUERDO	6	2,733.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	768.10
TOTAL	27	16,609.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	36.0	24,462.8	2,079,341.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	30	12.7	48,811.0	1,464,330.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	12.3	76,851.9	2,228,704.55
VICIOS OCULTOS	23	9.7	55,875.9	1,285,145.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	21	8.9	44,941.8	943,776.95
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	20	8.5	6,117.1	122,342.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.2	24,980.2	249,801.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.2	4,857.3	48,572.52
VENTA ENGAÑOSA	3	1.3	12,547.5	37,642.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	24,500.0	24,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	7,184.3	7,184.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.4	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.4	0.0	0.00
TOTALES	236	100.0	36,862.7	8,699,601.63

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	108	26.3	33,021.35	3,566,306.29
DESISTIMIENTO	86	21.0	22,560.03	1,940,162.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	14.1	25,480.61	1,477,875.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	8.0	22,092.72	729,059.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	7.6	43,328.24	1,343,175.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.1	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	20	4.9	44,525.69	890,513.79
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.6	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	9	2.2	33,055.12	297,496.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.5	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.0	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.5	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.5	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	410	100.0	30,256.81	12,405,292.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2013.

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	880,240.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	421,284.31
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	46,394.55
VICIOS OCULTOS	5	152,575.78
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	62,165.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	57	2,863,967.75

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
AGENCIA DE AUTOS	14	368,499.79
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
INMOBILIARIAS	26	1,723,287.18
TRANSPORTE (FELTES O SILIMILARES)	1	15,000.00
VENTA DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICA	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	57	2,863,967.75

FUENTE: ACODECO

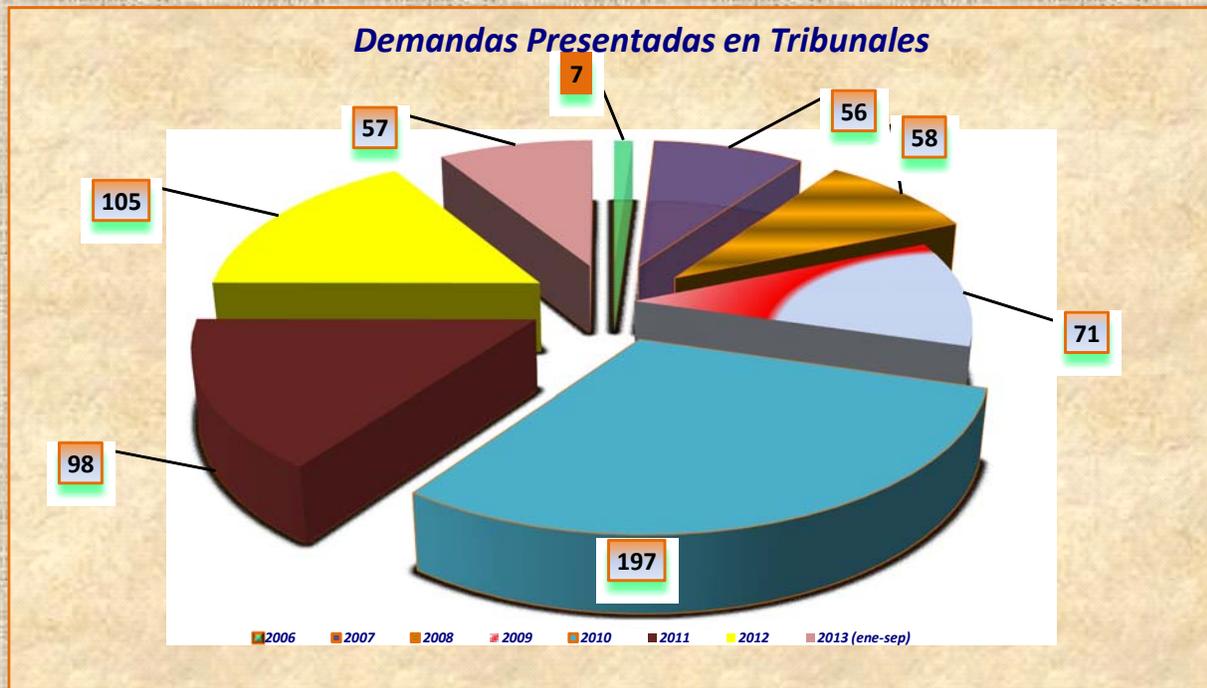
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.6	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.9	3,177,387.81
2010	197	30.4	11,574,589.66
2011	98	15.1	4,265,056.02
2012	105	16.2	4,552,121.01
2013 (ene-sep)	57	8.8	2,863,967.75
TOTAL	649	100.0	28,761,269.02

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 - Septiembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,337	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,389	515,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	452	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	311	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	94	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	422	133,935.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	103	28,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	1	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 15/10/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados.

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

PERIODO: Enero - Septiembre 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	151	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	59	14,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	46	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	20	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	22	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	650.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	4	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	283	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	104	120,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	216	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	73	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	8,100.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	28	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 15/10/13. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ® Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Septiembre 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
LPG DE PANAMÁ,S.A.	41	1.7	8,000.00	1.6
SUPERMERCADO 99	40	1.7	11,150.00	2.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	26	1.1	5,775.00	1.1
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	25	1.0	5,000.00	1.0
FARMACIAS ARROCHA	15	0.6	4,200.00	0.8
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	15	0.6	3,750.00	0.7
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.5	2,600.00	0.5
SUPERMERCADO REY	11	0.5	2,945.00	0.6
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	10	0.4	1,900.00	0.4
SUPERMERCADO XTRA	9	0.4	3,000.00	0.6
OTROS	2,184	91.4	466,980.00	90.6
TOTAL	2,389	100.0	515,300.00	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 - Septiembre 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.1	269.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	28	3.5	114,472.71
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	832.27
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	45	5.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	24	3.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	78	9.7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5	0.6	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	32	4.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	30	3.7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	70	8.7	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	1.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.7	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	19	2.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	52	6.4	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	394	48.8	0.00
TOTALES	808	100.0	115,573.98
VERIFICACIÓN	104	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	11	10.3	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	87	81.3	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	7	6.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	1.9	368.82
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	107	100.0	368.82

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-10-2013

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Septiembre 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
Digicel	14
SUPERMERCADO XTRA	12
CLARO	11
Audio Foto	10
SUPERMERCADO 99	9
U.S. POLO	8
Passarela	7
Bellini	6
Bisou Bisou Pink	6
CABLE & WIRELESS	6
Total	89

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2013

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	14,719	6,107	20,826
2013 (ene-sep)	8,573	5,416	13,989
TOTAL	81,876	51,173	133,049

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

Años: 2006 - 2013

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	6,931	1,793	8,724
2013 (ene-sep)	2,074	1,355	3,429
TOTAL	37,825	21,434	59,259

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Septiembre 2013

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía						
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,968	4,476	6,554	4,291	6,778	15,041	14,257	18,020	10,911				86,296
Productos vencidos (PV)	productos	1,319	588	3,099	350	1,011	3,585	5,057	7,150	3,324				25,483
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	136	49	0	0	335	835	1,089	1,326	684				4,454
Productos deteriorados	productos	308	23	7	1	83	146	66	383	168				1,185
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Producto doble precio (spv)	productos	1	2	1	7	1	1	0	1	0				14
Fecha no clara (sfv)	productos	0	3	0	0	5	33	0	70	0				111
Incumplimiento con la información comercial	productos	10	3	11	12	7	4	4	3	1				55
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	1	0	0	1	0				2
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	25	14	18	22	10	45	71	46	17				268
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	2	0	0	0	2	1	2	0	0				7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	1	0	0				2
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	1	8	5	4	6	6	10	29	11				80
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	6	11	11	8	8	11	9	11				79
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	3				4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Artículo No.56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	1	1	0	1	0	0	0				3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,774	5,174	9,707	4,699	8,247	19,706	20,569	27,038	15,131	0	0	0	118,045

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	159	127	137	146	234	275	327	460	229				2,094

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas	TOTAL							
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía		sin anomalía																
Actas Levantadas de Ley 45	actas	92	82	43	104	65	82	103	83	194	177	200	193	218	315	324	128	148	1158	1455	2,613	
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	5	22	15	31	16	20	15	31	14	35	14	37	21	57	38	96	25	40	163	369	532

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

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2013 (septiembre)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:								Total de con Anomalías
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
		con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	86,296	1,143,842
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	25,483	347,885
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	4,454	98,598
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,185	14,740
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	14	439
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	111	5,152
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	55	537
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	174
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	268	3,039
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	7	108
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	2	11
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	80	433
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	79	451
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	4	9
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	1	19
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	1	7
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	3	17
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-Septiembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	871	58.9	16,531	33.9
SUPERMERCADO XTRA	259	17.5	9,174	18.8
SUPERMERCADO REY	197	13.3	5,778	11.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	24	1.6	10,406	21.3
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	127	8.6	1,447	3.0
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	1,478	100.0	48,767	100.0

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Septiembre 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	3,231	26.1	15,458	0.3
SUPERMERCADO REY	2,317	18.7	24,331	53.8
SUPERMERCADO 99	4,911	39.7	101,284	12.9
SUPERMERCADO XTRA	1,164	9.4	23,710	12.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	742	6.0	17,203	9.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	12,365	100.0	188,337	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

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

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

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Septiembre 2013
METROLOGÍA
NACIONAL

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y básculas	báscala	2	5	14	3	11	6	21	0	2	1	0	0	324	103	1	0	375	120	495
- A favor del consumidor	báscala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	51	51
- En contra del consumidor	báscala	0	4	0	3	0	3	0	0	1	0	0	0	47	0	0	0	0	38	58
Cantidad de Básculas Rotativas	báscala mecánica	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	13	0	0	0	0	19	19
Análisis Fisicoquímicos (1)	muestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	5,501	332	0	0	0	0	0	0	46,064	5,255	22	4	51,587	5,501	57,178
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	13	8	0	0	13	11	24	24
Verificación contenido neto de fideos	producto (fideo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283	9	0	0	283	9	292
Verificación de latidos de gas Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	3	0	0	71	3	74
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, pimientos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	3	73	0	11	3	98	101
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	70	132	4	15	79	156	235
Estaciones de combustible (Incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores etc.)	estaciones	1	0	0	1	2	0	1	0	18	6	0	0	40	1	1	1	63	9	72
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	8	0	0	0	16	0	156	1	0	0	275	2	8	0	463	3	466
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	48	0	3	0	43	0	4	0	103	0	103
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Verificación de escanes	establecimiento	0	7	2	14	10	6	5	26	1	8	1	8	53	120	1	4	73	193	266
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto		12		31		8		70		2		17		228		6		374	374
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto		16		24		11		46		0		22		261		6		386	386
Verificación de grasas	muestra o palta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	35	0	0	30	35	65
TOTAL DE ACTIVIDADES		3	12	28	18	5,524	344	46	27	230	46	4	8	47,270	5,745	41	35	53,146	6,235	59,381

(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

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct
		105	145	165	192	169	114	157	115	197	

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Septiembre 2013

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		Analisis de calidad de arroz	producto																										0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	66	27	84	28	2		56	19	47	14	32	2							324	105	429	
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22		10				6		8		0								51	51	
- En contra del consumidor	balanza						7		5		16				11		8		1								47	47	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6							1		3		1								0	13	13	
Analisis Fisicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,785	3,496	341	2,777	664	1,700	182	724	596	13,206	1,237											46,064	5,255	51,319	
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				2	1	2	2			4	1	2	4									13	8	21	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)								283	9																0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																									283	9	292	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																	71	3	74	
Verificación de analisis de calidad de las regumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento		1	1	44	2	20		6				1		1											3	73	76	
Bloques	establecimiento				9	18	10	12								10	18	41	84							70	132	202	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precios, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	1		1		12		9		5		2		3	1	4		3								40	1	41	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52		47		10		6	2	15		3								275	2	277	
- A favor del consumidor	surtidor															2											0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor																										2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10						6		8		4								49	0	49	
Verificación de agroquímicos	establecimiento																									0	0	0	
Verificación de escalier	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3	8	5	10	40	10	39	4	5							53	120	173	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6		5		62		125		5								228		228	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6		5		74		98		10								261		261	
Verificación de grasas	hoidora o paja	1																								1	0	1	
Información comercial	marca		4		5	27	5	2		1					21											30	35	65	
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	36	1,816	3,730	398	3,240	733	1,841	215	746	602	13,291	1,322	94	75	87	91	0	0	0	0	0	0	47,276	5,743	53,019	

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

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

Contenido neto canasta básica incluye: Hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	98	77	138	177	153	80	129	110	155				1,117

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

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

AÑOS: 2008-2013 (enero - septiembre)

Actividades	unidad de medida	2008		2009		2010		2011		2012		2013		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Verificación de pesas y balanzas	balanza		100		134		245		135		84	324	105	324	803	1,127
- A favor del consumidor	balanza												51	0	51	51
- En contra del consumidor	balanza												47	0	47	47
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas		-		-		-		-		22		13	0	35	35
Análisis Físicoquímicos (1)	marca		-		-		3		-		-			0	3	3
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto		988		116,774		13,582		20,451		18,018	46,347	5,264	46,347	175,077	221,424
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimiento		-		-		-		25		151	13	8	13	184	197
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)		-		-		-		-		401	71	3	71	404	475
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)		-		32		7		50		-			0	89	89
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento		269		197		108		98		133	73	205	73	1,010	1,083
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación		12		14		52		9		66	40	1	40	154	194
verificación de surtidores de combustible	surtidor		16		8		31		6		40	275	2	275	103	378
- A favor del consumidor	surtidor													0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor												2	0	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques		2		-		2		-		-	49		49	4	53
Verificación de agroquímicos	establecimientos		-		-		17		1		15			0	33	33
Verificación de escáner	establecimientos		44		97		78		93		159	53	120	53	591	644
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto												228		228	228
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto												261		261	261
Verificación de grasas	freidora o paila		67		29		36		38		21	1		1	191	192
Información comercial	marca		-		-		74		176		236	30	35	30	521	551

(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.

Del año 2008 al 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen.

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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero- Septiembre 2013
METROLOGÍA
REGIONALES

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	2	5	14	3	11	6	21	8	2	1	0	0	1	0	51	15	66	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	4	0	3	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	11	11	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	6	
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	5,501	332	0	0	0	0	0	0	22	4	5,523	336	5,859	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	11	0	25	25	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	4	15	9	24	33	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	1	0	0	1	2	0	1	0	18	6	0	0	1	1	23	8	31	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	8	0	0	0	16	0	156	1	0	0	8	0	188	1	189	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	4	0	0	0	3	0	48	0	3	0	4	0	62	0	62	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de escáner	establecimiento	0	7	2	14	10	6	5	26	1	8	1	8	1	4	20	73	93	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	12		31		8		70		2		17		6		146		146	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	16		24		11		46		0		22		6		125		125	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
TOTAL DE ACTIVIDADES		3	12	28	18	5,524	344	46	27	230	46	4	8	41	35	5677	486	6,363	

(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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	32	45	11	33	3	41	41	173	62	26	113	580
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,189	3,034	3,034	7,115	0	4,394	42	298	249	384	911	20,650
Capacitaciones	36	65	42	75	10	88	82	61	62	47	45	613
Personas Capacitadas*	861	1,967	1,008	1,433	596	2,831	1,249	2,077	1,697	1,458	1,263	16,440
Programas	23	88	234	78	86	17	40	0	49	47	73	744
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	234	78	86	17	40	9	49	47	73	744
Consultas Educativas *	263	328	68	267	2	420	76	73	540	244	589	2,870
<i>Personal</i>	236	276	67	267	0	379	71	73	376	207	485	2,437
<i>Telefonía</i>	27	52	1	0	2	41	5	0	164	37	102	431
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	263	331	68	3,481	0	539	76	1,635	540	249	589	7,771
<i>Ley 6ta</i>	57	75	46	802	0	48	23	407	50	72	28	1,610
<i>Ley 45</i>	148	182	20	2,267	0	461	50	1,197	480	125	361	5,291
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	5	0	31	0	4	1	43
<i>Otros</i>	58	73	0	411	0	25	3	0	10	48	199	827
Distribución de Material Educativo	13,315	20,913	8,846	30,842	2,797	13,982	9,661	77	50,249	13,133	60,079	223,894
Participación en Medios de Comunicación	66	83	90	253	5	64	102	230	84	47	9	1,033
<i>Televisivo</i>	9	21	5	61	2	7	16	104	14	6	8	253
<i>Radiales</i>	57	44	84	148	3	52	83	126	63	37	1	698
<i>Prensa Escrita</i>	0	17	1	44	0	5	3	0	7	4	0	81
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	3,462	0	0	0	3,462
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	1,002	0	0	0	1,002
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	221	0	0	0	221
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	765	0	0	0	765
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	459	0	0	0	459
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	171	0	0	0	171
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	288	0	0	0	288
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	540	0	0	0	540
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	185	0	0	0	185
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	340	0	0	0	340
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,336	5,417	4,344	8,893	684	7,662	1,407	2,457	2,535	2,133	2,836	40,704

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Septiembre 2013

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Jornadas Educativas	12	14	13	16	39	22	15	19	23				173
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	42	18	6	1	119	32	15	30	35				298
Capacitaciones	6	0	9	5	4	3	11	7	16				61
Personas Capacitadas*	303	0	328	285	170	122	469	146	254				2,077
Programas	0	0	2	1	1	3	0	1	1	0	0	0	0
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	2	1	1	3	0	1	1				9
Consultas Educativas *	10	7	6	7	8	8	8	8	11	0	0	0	73
<i>Personal</i>	10	7	6	7	8	8	8	8	11				73
<i>Telefonia</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Temas	290	196	64	151	188	182	194	181	189	0	0	0	1,635
<i>Ley 6ta</i>	37	59	31	33	55	54	46	44	48				407
<i>Ley 45</i>	228	136	33	118	131	128	148	136	139				1,197
<i>Ley 81</i>	25	1	0	0	2	0	0	1	2				31
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Distribución de Material Educativo	12	10	2	1	6	6	10	17	13				77
Participación en Medios de Comunicación	29	21	28	18	33	23	34	24	20	0	0	0	230
<i>Televisivo</i>	11	9	12	8	14	12	15	11	12				104
<i>Radiales</i>	18	12	16	10	19	11	19	13	8				126
<i>Prensa Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Módulos	308	279	86	4	256	246	273	263	286	0	0	0	3,462
Albrook	179	130	0	2	150	143	142	134	122	0	0	0	1,002
<i>Denuncias</i>	3	1	0	2	2	2	2	4	0				16
<i>Quejas</i>	17	38	0	0	27	38	39	31	31				221
<i>Consultas</i>	159	91	0	0	121	103	101	99	91				765
Los Pueblos	47	87	47	0	43	44	43	38	110	0	0	0	459
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
<i>Quejas</i>	9	19	10	0	21	20	19	18	55				171
<i>Consultas</i>	38	68	37	0	22	24	24	20	55				288
La Peatonal	82	62	39	2	63	59	88	91	54	0	0	0	540
<i>Denuncias</i>	0	9	0	2	1	0	0	3	0				15
<i>Quejas</i>	37	16	16	0	18	29	28	26	15				185
<i>Consultas</i>	45	37	23	0	44	30	60	62	39				340
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	355	25	342	294	298	165	492	185	301	0	0	0	2,457

FUENTE: ACÓDECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL REGIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	32	45	11	33	3	41	41	62	26	113	407
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,189	3,034	968	7,115	0	4,394	42	249	384	911	18,286
Capacitaciones	36	65	42	75	10	88	82	62	47	45	552
Personas Capacitadas*	861	1,967	1,008	1,433	596	2,831	1,249	1,697	1,458	1,263	14,363
Programas	23	88	234	78	86	17	40	49	47	73	735
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	88	234	78	86	17	40	49	47	73	735
Consultas Educativas *	263	328	68	267	2	420	76	540	244	589	2,797
<i>Personal</i>	236	276	67	267	0	379	71	376	207	485	2,364
<i>Telefonía</i>	27	52	1	0	2	41	5	164	37	102	431
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	263	331	68	3,481	0	539	76	540	249	589	6,136
<i>Ley 6ta</i>	57	75	48	802	0	48	23	50	72	28	1,203
<i>Ley 45</i>	148	182	20	2,267	0	461	50	480	125	361	4,094
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	5	0	0	4	1	12
<i>Otros</i>	58	73	0	411	0	25	3	10	48	199	827
Distribución de Material Educativo	13,315	20,913	8,846	30,842	2,797	13,982	9,661	50,249	13,133	60,079	223,817
Participación en Medios de Comunicación	66	83	90	253	5	64	102	84	47	9	803
<i>Televisivo</i>	9	21	5	61	2	7	16	14	6	8	149
<i>Radiales</i>	57	44	84	148	3	52	83	63	37	1	572
<i>Prensa Escrita</i>	0	17	1	44	0	5	3	7	4	0	81
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,336	5,417	2,278	8,893	684	7,662	1,407	2,535	2,133	2,836	36,181

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****PANAMÁ**

Año: 2013

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21	20	19	18	55				171
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
Consultas	38	68	37	0	22	24	24	20	55				288
Total	47	87	47	0	43	44	43	38	110	0	0	0	459

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18	29	28	26	15				185
Denuncias	0	9	0	2	1	0	0	0	0				12
Consultas	45	37	23	0	44	30	60	62	39				340
Total	82	62	39	2	63	59	88	88	54	0	0	0	537

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27	38	39	31	31				221
Denuncias	3	1	0	2	2	0	0	0	0				8
Consultas	159	91	0	0	121	103	101	99	91				765
Total	179	130	0	2	150	141	140	130	122	0	0	0	994

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

FUENTE: ACODECO