



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Diciembre)



Enero, 2015

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
Período: Enero - Diciembre 2014**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,059	2,467	3,526
ASISTENCIAS	8,003	24,329	32,332
QUEJAS (Ley 45)	812	2,570	3,382
TOTALES	9,874	29,366	39,240

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Diciembre 2014

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,059	2,467	3,526
ASISTENCIAS	8,003	24,329	32,332
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	812	3,155	3,967
TOTALES	9,874	29,951	39,825

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Diciembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	22	65	10	156	1	28	15	680	39	120	59	1,195
TELEFÓNICA (3)	3	47	53	95	1	115	29	527	51	82	22	1,025
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	318	0	0	0	318
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	240	0	0	0	240
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	201	0	0	0	201
WEB	0	0	0	0	0	0	0	132	0	0	0	132
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	166	0	0	0	166
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	126	0	0	0	126
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
MÓDULOS	5	0	0	0	4	0	10	0	0	0	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	38	0	0	0	42
Total	30	112	63	251	6	143	71	2,467	91	210	82	3,526

(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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Diciembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	485	396	1,263	8	355	108	10,042	1,351	1,052	225	15,425
TELEFÓNICA (3)	4	95	83	52	0	134	84	9,791	319	145	91	10,798
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	929	0	0	0	929
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,567	0	0	0	3,567
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	648	0	0	0	147	0	0	0	0	9	0	804
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	1038	580	479	1315	155	489	199	24,329	1671	1216	861	32,332

.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: ACÓDECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	769	100
TOTALES	769	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	228	62.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	40	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	26	7.1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	17	4.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	3.0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	9	2.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	1.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	5	1.4
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	3	0.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	0.5
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIO	1	0.3
TOTALES	364	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	199	15.0
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	180	13.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	155	11.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	87	6.6
ESCÁNER	87	6.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	85	6.4
NO CUMPLEN	71	5.4
BALANZAS	70	5.3
FALTA DE INFORMACIÓN	45	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	36	2.7
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	31	2.3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	28	2.1
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	1.9
VENTA ATADA	25	1.9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.6
COMBUSTIBLE	17	1.3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	17	1.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	17	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	13	1.0
PESO NETO	13	1.0
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	12	0.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	12	0.9
INFORMACION NO VERAZ	12	0.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.7
DISCRIMINACIÓN	6	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
MÓNOPOLIO	3	0.2
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	3	0.2
PROMOCIONES	2	0.2
DOBLE FECHÁ DE VENCIMIENTO	2	0.2
VENTA CONDICIONADA	1	0.1
FALTA DE INFORMACION, EN CONTRATOS DE SERV. (TELEFONIA)	1	0.1
TOTALES	1,324	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	3	50.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	33.3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	16.7
TOTALES	6	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0.0
TOTALES	4	0.0

FUENTE: ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	2,467
--	--------------

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 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08 (R)	2,319	
Ene-Dic 09 (R)	2,748	
Ene-Dic 10 (R)	3,698	
Ene-Dic 11 (R)	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12 (R)	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Dic-14	3,382	30,275,699.81

(R) 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 al 2014

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 (R)	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic 10 (R)	2,681	25,582,956.75
Ene-Dic 11 (R)	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12 (R)	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71

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

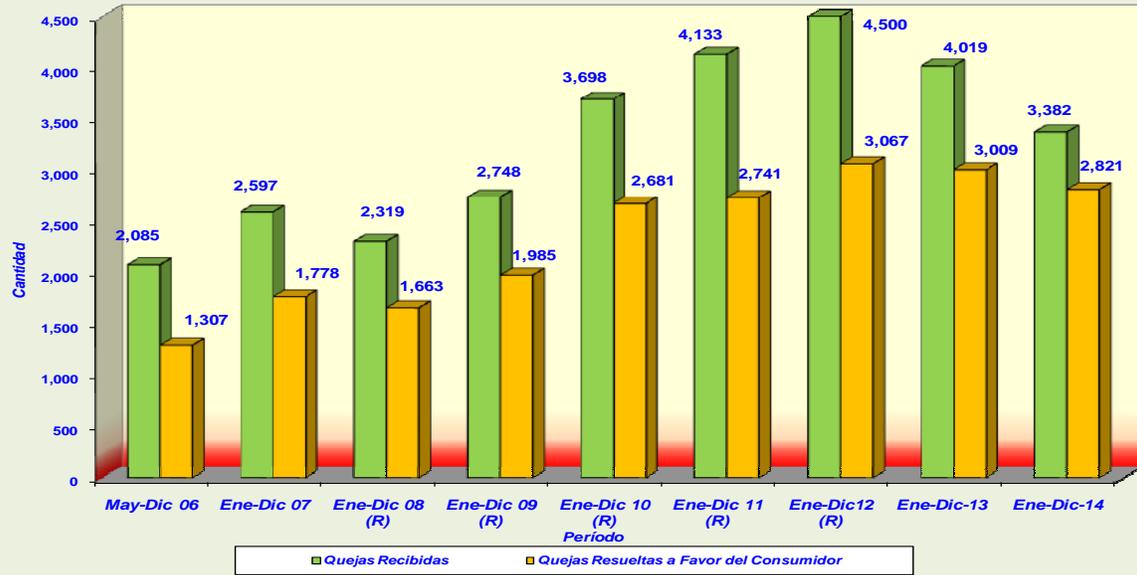
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)	21,052	161,776,637.06
---	---------------	-----------------------

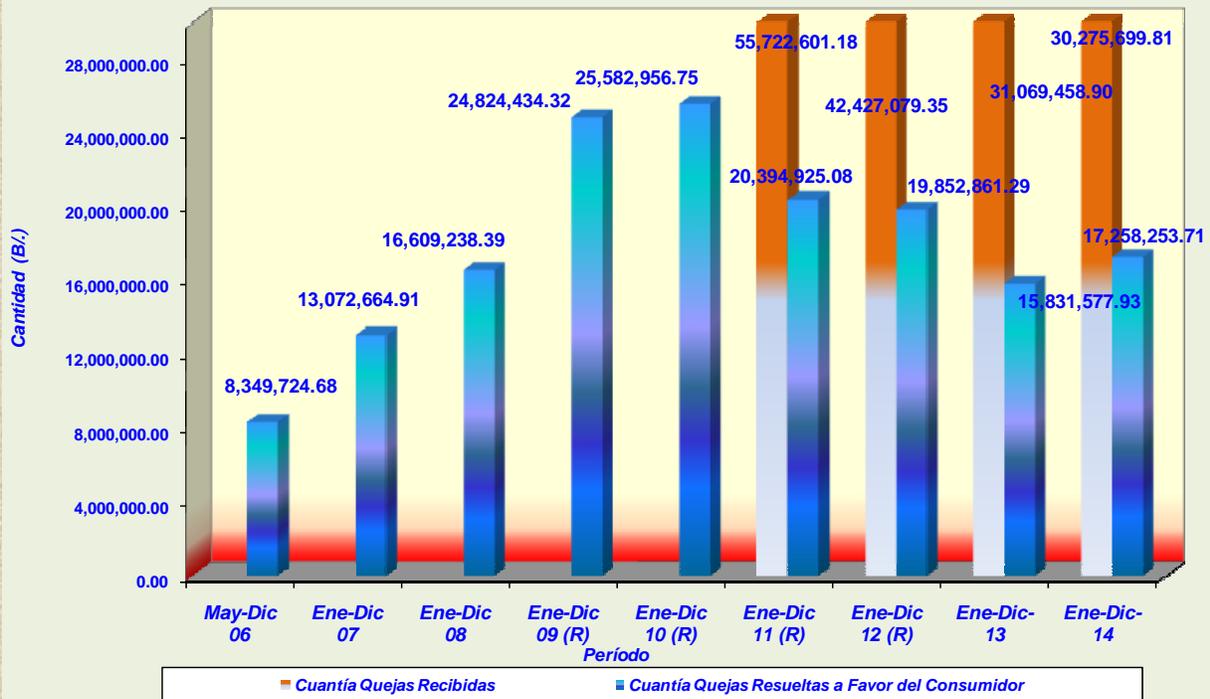
NOTA: Cuadro elaborado el 08-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 enero 2015.

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 2014*

<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	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46

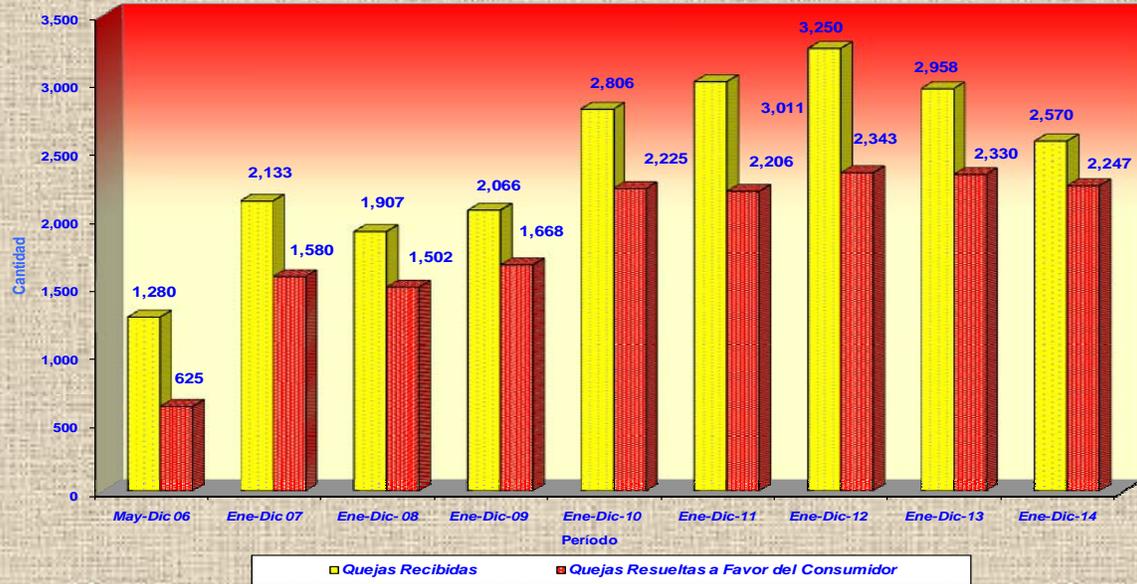
Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio**PROVINCIA DE PANAMÁ***Periodo: 2006 al 2014*

<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	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19

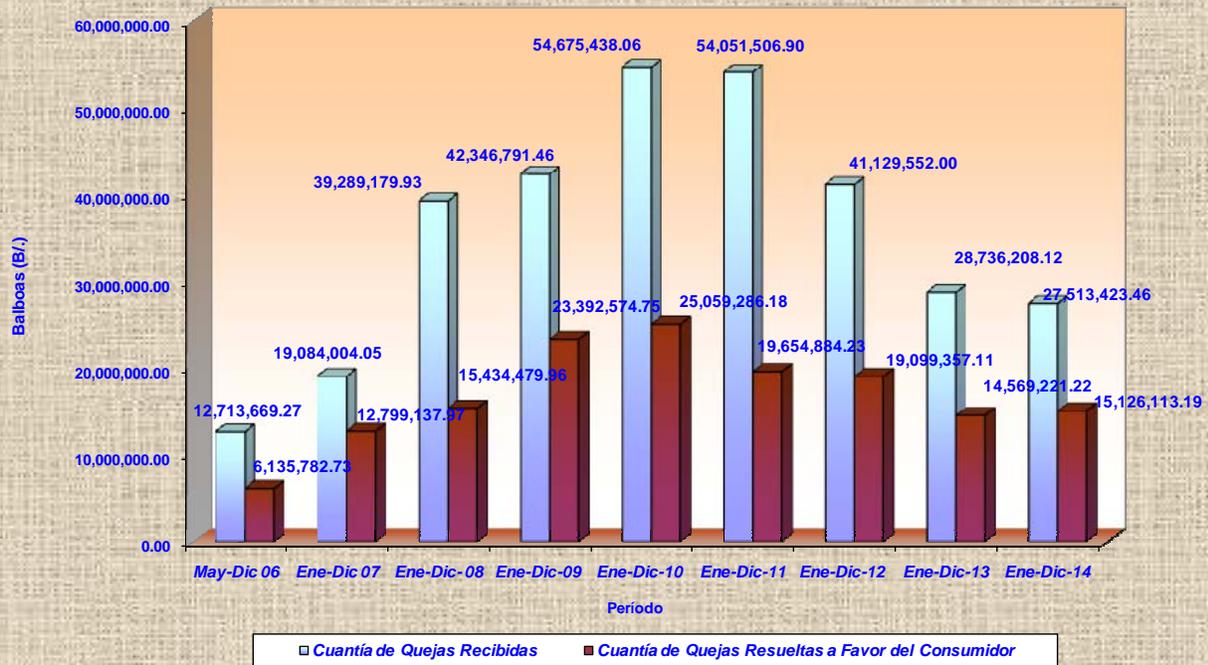
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	16,726	151,270,837.34
--	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 06-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.**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 - Diciembre 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,570	2,570		
REGIONAL	Expedientes	812	812
TOTAL NACIONAL		3,382	3,382	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	70				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	282				

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 - Diciembre 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	603	603
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,967	1,967
INVESTIGACIÓN	Expedientes	8,676	8,091	259	326
TOTAL		11,246	10,661	259	326
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	66				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	263				

****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%	93.26%	2.99%	3.76%

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 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10 (R)	894	3,679,163.46
Ene-Dic 11 (R)	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12 (R)	1,341	1,471,694.33
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Dic 14	812	2,762,276.35

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Diciembre 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	342
Agencia de autos	151
Venta de Autos Usados	50
Hoteles o Planes Vacacionales	39
Constructoras	14
Agencias de Viajes	11
Decoración	9
Bienes y Raíces	9
Mueblerías	6
Cursos de Inglés	5
Funerarias	5
Taller de Reparación de Autos	5
Escuela/Colegio	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Fábricas de Muebles	4
Agencia de Motos	4
Alquiler de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Almacén por Departamentos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Universidad	1
Ventas de Colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Otros	1
Total	694

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	205	29.5	41,972.91	8,604,447.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	117	16.9	55,830.41	6,532,158.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	88	12.7	6,763.75	595,209.59
CLÁUSULA ABUSIVA	69	9.9	14,799.42	1,021,159.78
VICIO OCULTO	57	8.2	98,779.10	5,630,408.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	57	8.2	64,940.97	3,701,635.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	36	5.2	51,450.27	1,852,209.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	22	3.2	11,598.40	255,164.87
COBRO INDEBIDO	13	1.9	10,082.95	131,078.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.3	21,067.60	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.7	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	4	0.6	19,763.75	79,055.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.6	15,236.75	60,947.00
DAÑO Y PERJUCIO	4	0.6	46,325.42	185,301.68
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	51,021.00	51,021.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	3,100.00	3,100.00
TOTALES	694	100.0	41,892.30	29,073,259.12

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 - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	102	26.7	50,825.00	5,184,149.74
DESISTIMIENTO	59	15.4	24,495.70	1,445,246.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	12.3	27,726.68	1,303,153.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	43	11.3	17,345.85	745,871.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	8.4	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	7.6	49,719.50	1,441,865.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	23	6.0	34,573.13	795,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	4.7	30,302.00	545,436.00
FALLÓ A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.2	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.6	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.8	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
TOTALES	382	100.0	42,390.65	16,193,229.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****Período: Enero - Diciembre 2014**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	82	5,714,530.96
CLÁUSULA ABUSIVA	54	952,890.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	48	441,094.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	3,460,396.56
VICIO OCULTO	36	5,097,493.11
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	31	3,761,963.83
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	1,434,005.43
COBRO INDEBIDO	10	111,212.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DAÑO Y PERJUCIO	3	175,275.46
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	37,015.45
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	342	21,479,831.60

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Diciembre 2014**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	98	6,817,127.08
ACUERDO	97	4,328,496.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	200	11,556,239.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	2
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
BVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. (DAVISA)	1
CANAAN DEVELOPMENT	3
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	2
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CJ BROKERS	5
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	2
CONCAPITAL CORP.	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W. , S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	3
EL POBLADO	24
EMPRESAS PALMA S.A	1
ENMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
FARBEN, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA	2
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
GRUPO VIVIR	3
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A	4
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	8
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MALIBU DEVELOPERS, S.A.	1
MANHATTAN TWO, INC	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWER	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	3
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	3
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	4
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MARBLA, S.A. (NETWORKS VACATION).	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROPERTIES, INC	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	7
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
REY 4, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	2
SMART PANAMA REAL ESTATE / E.G.S. PANAMA, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	4
SORRENTO DEL MAR, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SU HOGAR, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.)	2
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	6
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	3
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	25
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
WILMAR GROUP CORP	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA, S.A.	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A. / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LUEYMA CORPORATION	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
SHKL INVERSIONES, S.A.	1
SS HOLDINGS, CORP	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y MATERIALES KAYR	1
TOTAL	342

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	34	368,222.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	30,690.00
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	15,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	50	505,538.24

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	17	158,112.07
ACUERDO	13	106,780.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	32	278,392.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	7
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
AUTO STAR	3
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
FULL CARS, INC	2
PANAMA CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTOS BARATOS	1
AUTOS NATALI.	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MULTISERVICIOS STOP & GO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
SHABHA, S.A.	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	50

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	121	2,369,316.50
VICIO OCULTO	12	287,245.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	110,280.00
CUSTODIA DE BIEN	3	57,810.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	24,125.00
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	151	3,011,364.06

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	731,719.65
ACUERDOS	28	591,047.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	70	1,384,311.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	36
SILABA MOTORS S.A	24
RICARDO PEREZ	14
PANAMEÑA DE MOTORES	13
GRUPO SIILABA,S.A	11
DISTRIBUIDORA DAVID	9
EMPRESA MELO, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	3
LUMOVIL	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COPAMA	1
EMPRESA DE ALQUILERES Y 45ES, S.A. (HERTZ	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
INCONGRESA Y FINANCIERA AVANZA,S.A.	1
MOTO POTENCIA / BENZCOL INVESTMENTS, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TRANSPORTE Y EQUIPO, S.A.	1
XTREME STORE, S.A.	1
TOTAL	151

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	6	33,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	2	5,035.00
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	3	9,422.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
TOTAL	2	33,870.02

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	1	2,621.52
DESISTIMIENTO	1	30,000.00
TOTAL	2	32,621.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Diciembre 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	727
Celulares	347
Almacén por Departamentos	243
Mueblería/Equipo Electrónico	191
TV por Cable	156
Telefonía	151
Inmobiliarias	139
Repuestos y Reparaciones (No autos)	66
Repuestos para autos	49
Hoteles o Planes Vacacionales	47
Mueblerías	42
Decoración	35
Agencia de autos	32
Almacén de Ropa y Calzados	31
Internet	30
Talleres de Reparación de Autos	27
Opticas	26
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	23
Agencias de Viajes	21
Otros	21
Clínicas	17
Agencia de Motos	15
Alquiler de Autos	14
Lavaderías o Lavamáticos	13
Supermercados	12
Materiales de Construcción	10
Venta de Autos Usados	9
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raíces	8
Alarmas	7
Videojuegos	7
Funerarias	7
Servicios Profesionales	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Estaciones de Gasolinas	6
Lineas Aéreas	6
Transporte (Fletes o similares)	6
Ventas por TV	6
Fábricas de Muebles	6
Venta de Colchones	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Farmacías	4
Eventos Artísticos	4
Centros de Estéticas	4
Remodelación	4
Zapaterías	4
Animales	3
Casa de Empeño	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Constructoras	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Cursos Especializados	3
Universidades	3
Sederías	3
Reparación de Casas	3
Armas	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Dentista	2
Servicio de Intermediación	2
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Courrier	1
Minisúper	1
Salon de Belleza	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	2,688

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,491	55.5	430.09	641,267.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	225	8.4	315.47	70,979.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	176	6.5	614.08	108,078.86
RESOLUCIÓN / CONTRATO	173	6.4	145.95	25,249.50
FALTA DE INFORMACIÓN	151	5.6	619.02	93,471.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	129	4.8	660.80	85,243.09
CUSTODIA DE BIEN	61	2.3	431.10	26,296.87
ANULACIÓN DE CONTRATO	57	2.1	208.11	11,862.36
COBRO INDEBIDO	44	1.6	510.46	22,460.45
DAÑO Y PERJUCIO	40	1.5	742.88	29,715.17
DEVOLUCIÓN DE DINERO	39	1.5	518.25	20,211.93
VENTA ENGAÑOSA	31	1.2	547.91	16,985.25
VICIO OCULTO	28	1.0	1,368.81	38,326.73
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	17	0.6	277.07	4,710.27
RESCINDIR CONTRATO	14	0.5	208.20	2,914.81
NOTA DE CRÉDITO	8	0.3	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,688	100.0	447.34	1,202,440.69

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	746	30.6	414.25	309,028.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	282	11.6	395.92	111,648.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	281	11.5	347.84	97,744.05
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	9.8	369.52	88,685.64
ABANDONO	153	6.3	374.74	57,334.70
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	100	4.1	818.79	81,878.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	88	3.6	606.86	53,403.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	84	3.4	493.21	41,429.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	81	3.3	480.31	38,904.98
RESOLUCIÓN/REPARAR	75	3.1	639.82	47,986.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	75	3.1	430.16	32,261.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	67	2.7	546.20	36,595.29
ACUERDO/REEMPLAZO	64	2.6	272.47	17,438.16
RESOLUCIONES/VARIOS	39	1.6	772.09	30,111.56
ACUERDO	24	1.0	284.01	6,816.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	0.6	249.32	3,490.42
ACUERDO/REPARACIÓN	14	0.6	461.81	6,465.38
DECLARA RESUELTO	4	0.2	191.89	767.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.1	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.0	99.00	99.00
TOTALES	2,439	100.0	436.66	1,065,024.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - Diciembre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	33	27,977.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	31,971.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	19,063.12
VICIO OCULTO	14	23,170.18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	9,407.60
DAÑO Y PERJUICIO	5	4,623.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	2	1,858.60
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	150.00
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	139	141,184.34

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	49	42,116.16
RESOLUCIONES	26	35,499.06
ACUERDO	23	21,851.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,039.33
TOTAL	102	102,505.61

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
HECHOS & ASESORES REAL STATE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L	1
DEVELOPMENTS HABITATS	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL ROBEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION (ITC)	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MULTI TRUST, INC	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA MIRADOR EL COCO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
PROSEGURA SOPHIA, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
SHABEDU, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	139

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	542	275,593.57
MERCANCÍA DEFECTUOSA	119	44,461.78
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	16	6,905.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	4,943.37
CUSTODIA DE BIEN	10	4,335.57
VICIO OCULTO	5	5,402.62
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	259.96
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
TOTAL	727	348,810.29

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	418	187,949.84
ACUERDOS	160	81,454.83
RESOLUCIÓN	70	45,696.11
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
TOTAL	660	320,773.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-14. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO S.A.	141
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	87
DOIT CENTER	51
MULTIMAX	48
RAENCO INTERNACIONAL	32
CASA GALA	29
HOMETEK	26
MULTITEK PACIFICO	22
UNICA	22
RODELAG	19
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	18
E - VISION	16
FOTO SONIDO	15
MACRO (GULKAVI, S.A.)	14
PREMIER	13
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	11
CASA CONFORT, S.A.	10
ELEKTRA	8
PANACINE	7
PHOTURA	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	6
SONYTEC	6
DIGITAL CITY	5
CONFORT	4
HON KONG STORE	4
TECH & HOUSE	4
CITY MUEBLES	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISION	3
SMART CENTER	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACÉN LEY'S	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
YOYTEC COMPUTER, S.A.	2
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ALMACÉN CENTRAL ELECTRONICS	1
ALMACEN HELEN	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
BEAUTY HOGAR S.A	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRAL ELECTONICS	1
COMERCIALES ROBLES	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO GOMERCIAL, S.A.	1
ELECKTRA	1
ELECTRONICA AMERICA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELECTRONICA ANGEL	1
Electronica Central	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
ELECTRÓNICA PANAMEÑA	1
EMET GROUP, S.A.	1
ERA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	1
GLOBAL TECHNICAL SUPORT	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PHOTO VISION	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO. COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
REPRESENTACIÓN MILL	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TEMPO DESIGN, INC	1
XTREME AUDIO SYSTEM	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	727

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	278	54,687.71
MERCANCÍA DEFECTUOSA	31	5,922.26
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	2,825.55
CUSTODIA DE BIEN	9	2,286.58
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,468.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	783.70
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	58.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	220.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.60
TOTAL	347	69,621.08

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

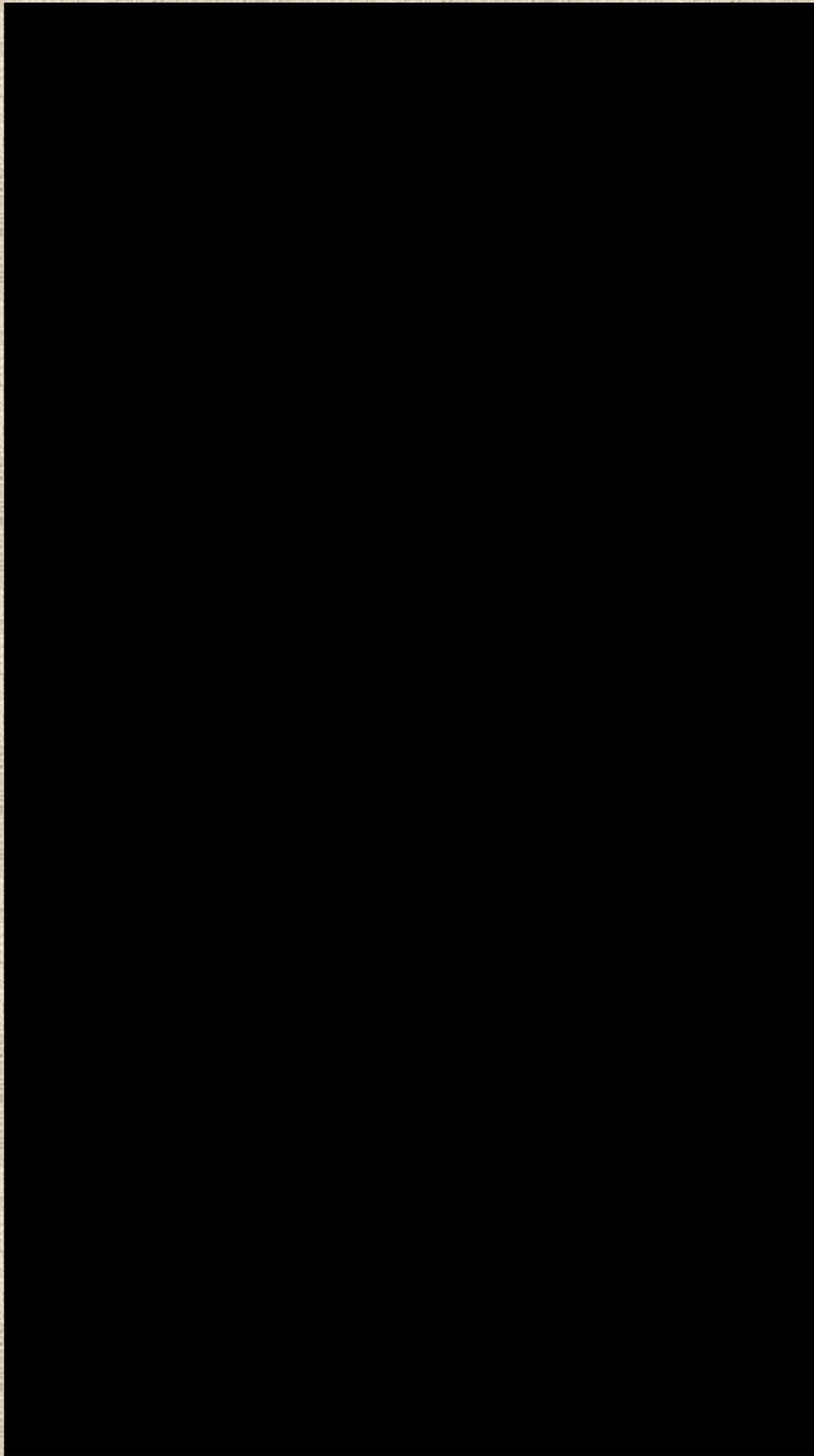
Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	195	35,154.87
ACUERDOS	79	19,860.85
RESOLUCIONES	28	7,571.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	2,600.20
TOTAL	313	65,187.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-14. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO



AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TODO MÓVIL	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CEL MINA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELLS PRINCESS	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. (DIGICEL)	1
CELTRONIC	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
CELULAR STORE, # 2	1
Celulares Celbern	1
CELULARES LUCKY	1
Celulares Nueva Esperanza	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CENTRO DE CELULARES VISTA ALEGRE	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
Diversion a Montón	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
EI WEI DIGITAL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
ELY SHOP	1
EMPERADOR ELECTRONICS, INC	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GIGATECH	1
GIGGI JEWELRY & ACCESORIES	1
GLOBAL CELL	1
GSM PANAMA, INC	1
Hagse Mobile & Joyerías	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA DIST. PANACELL, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
JOYERIA ELENA	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
MARX CELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
MC CELULAR	1
Mega Movil y Joyeros	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MODAFONE	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
Multi.Line	1
NETWORK ENTERPRISE	1
New Tecnology	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ROCK CITY	1
SERVINET.COM LA VIA Nº 1	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
THE PHONE STORE	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	347

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	16,619.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,543.16
CUSTODIA DE BIEN	3	2,110.93
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2,270.00
VICIO OCULTO	1	35.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
TOTAL	42	26,089.57

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	21	15,513.47
ACUERDOS	13	9,707.26
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	37	26,586.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACÓDECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMA, S.A.	13
Casa Confort	4
EP FURNITURE	2
IDEA KIDS, S.A	2
Plaza Don José	2
MUEBLERIA ALEMANA	1
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
Electra Panamá, S.A.	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA PANAMÁ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
LA IMPORTADORA LA SELECTA, S.A.	1
Mega Variedades La Pollera	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
Mueblicentro España	1
Multi Hogar	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	42

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUICIO	3	3,911.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
VENTA ENGAÑOSA	1	1,300.00
TOTAL	9	12,016.50

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

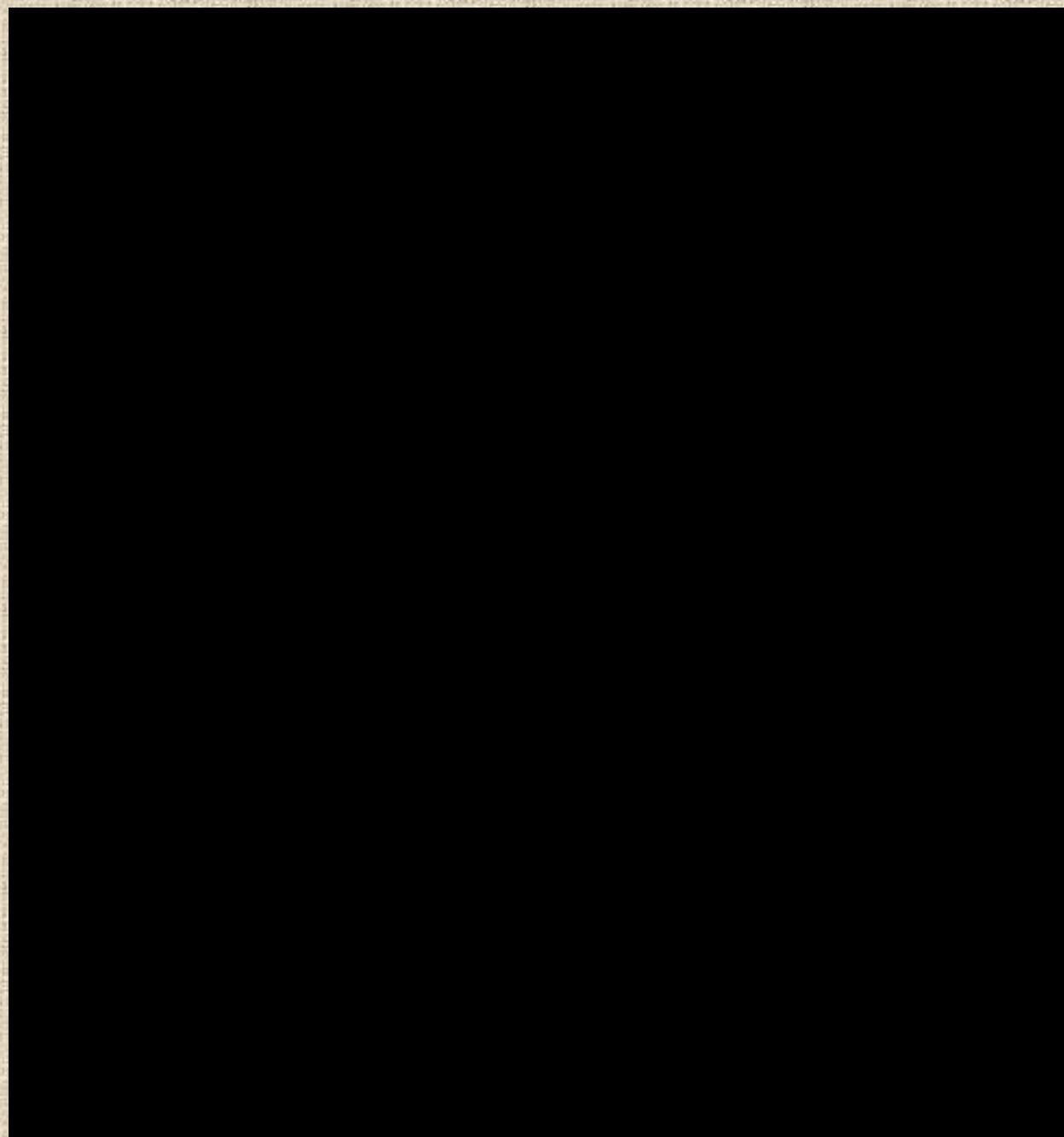
Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	11,767.00
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	13	17,027.90

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	101	40.9	25,127.3	2,537,855.41
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	17.0	72,933.4	3,063,204.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	21	8.5	25,340.2	532,144.06
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	18	7.3	6,681.8	120,272.91
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	17	6.9	51,744.0	879,647.70
VICIOS OCULTOS	16	6.5	110,363.4	1,765,813.71
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	6.1	71,026.4	1,065,396.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	2.4	5,718.1	34,308.65
COBRO INDEBIDO	4	1.6	6,046.9	24,187.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.2	13,000.0	39,000.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.2	5,783.3	17,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	3,137.0	3,137.00
TOTALES	247	100.0	40,819.1	10,082,317.56

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	102	26.7	50,825.00	5,184,149.74
DESISTIMIENTO	59	15.4	24,495.70	1,445,246.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	12.3	27,726.68	1,303,153.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	43	11.3	17,345.85	745,871.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	8.4	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	7.6	49,719.50	1,441,865.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	23	6.0	34,573.13	795,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	4.7	30,302.00	545,436.00
FALLÓ A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.2	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.6	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.8	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
TOTALES	382	100.0	42,390.65	16,193,229.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - Diciembre 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	893,519.23
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	99,689.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	403,658.37
VICIOS OCULTOS	6	831,020.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	434,077.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	133,524.18
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	114,669.59
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	83	2,925,140.26

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

Período: Enero - Diciembre 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	39	2,281,278.12
Agencia de autos	23	419,310.36
Hoteles o Planes Vacacionales	6	17,776.71
Venta de Autos Usados	4	47,150.00
Mueblerías	2	5,630.58
Agencias de Viajes	1	3,500.00
Constructoras	1	90,500.00
Electrodomésticos	1	2,700.00
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1	2,544.28
Repuestos para autos	1	22,000.00
Decoración	1	12,000.00
Distribuidoras e Importadoras	1	11,900.01
Universidad	1	5,258.20
Agencia de Motos	1	3,592.00
TOTAL	83	2,925,140.26

FUENTE: ACODECO

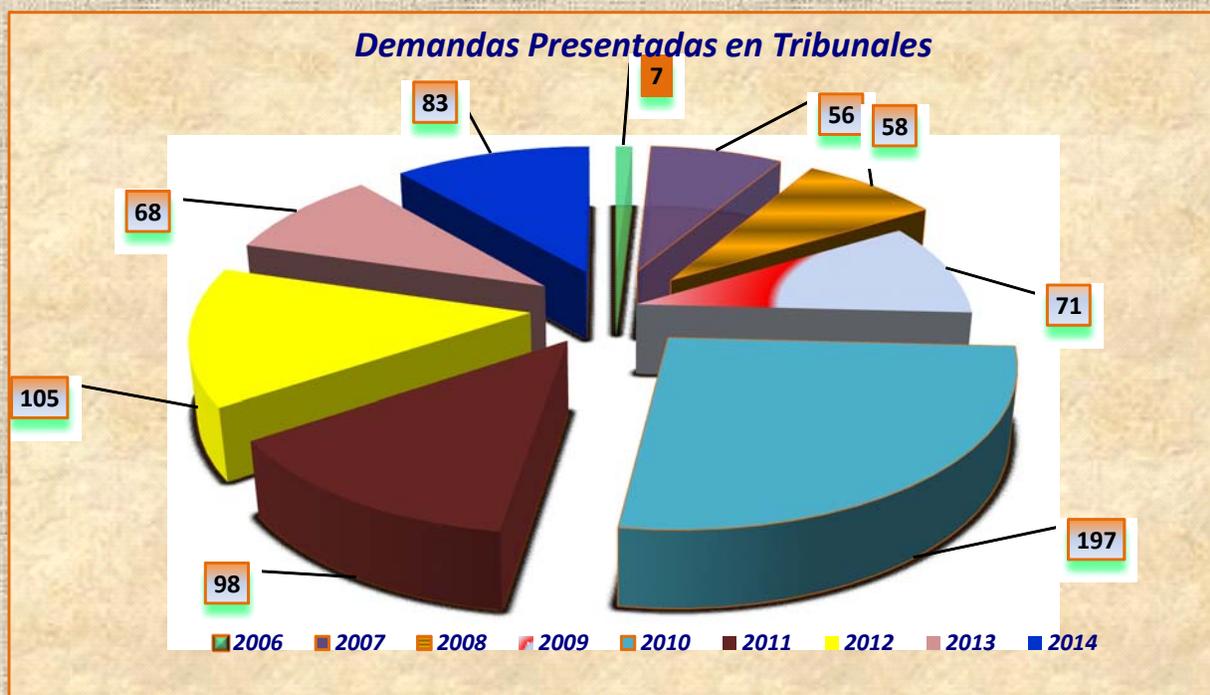
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.5	1,162,188.01
2008	58	7.8	1,165,958.76
2009	71	9.6	3,177,387.81
2010	197	26.5	11,574,589.66
2011	98	13.2	4,265,056.02
2012	105	14.1	4,552,121.01
2013	68	9.2	3,037,107.83
2014	83	11.2	2,925,140.26
TOTAL	743	100.0	31,859,549.36

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 - Diciembre 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	8,091	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5,487	1,199,415.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	363	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	400	

NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/14.

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

PERIODO: Enero - Diciembre 2014

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	259	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	230	95,550.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	313	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	18	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	41	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	43	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	326	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	137	135,700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	355	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	26	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	68	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	50	

NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/14.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	127	2.3	43,675.00	3.6
SUPERMERCADO 99	130	2.4	45,205.00	3.8
SUPERMERCADO XTRA	85	1.5	44,630.00	3.7
SUPERMERCADO MR PRECIO	26	0.5	7,175.00	0.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.3	4,800.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	11	0.2	3,850.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	18	0.3	6,050.00	0.5
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	7	0.1	1,575.00	0.1
OTROS	5,068	92.4	1,042,455.00	86.9
TOTAL	5,487	100.0	1,199,415.00	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

NACIONAL

Periodo: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	5	150,995.32			5	150,995.32
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	27	43,745.55			27	43,745.55
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	47				47	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	15		1		16	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN			1		1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	80				80	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN			1		1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	18				18	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	11				11	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	21				21	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	28				28	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD			4		4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1				1	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2				2	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	14				14	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	121		1		122	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	17				17	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	5		7		12	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	25		1		26	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	51				51	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36		10		46	0.00
TOTALES	529	194,740.87	26	0.00	555	194,740.87
VERIFICACIÓN	106	0.00	3	2.00	109	2.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO						
RECTIFICÓ	20	0.00			20	0.00
HONRÓ	1	73.73			1	73.73
SUSPENDIÓ	122	0.00			122	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	8	0.00			8	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	5				5	0.00
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
TOTALES	156	73.73	0	0.00	156	73.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-01-2015. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	33	0	33
PRENSA	110	0	110
RADIO	62	1	63
INTERNET	25	0	25
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	3	0	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	1	0	1
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	352	28	380
MEDIOS IMPRESOS	47	0	47
TOTALES	635	29	664

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Diciembre 2014

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
SUPERMERCADO 99	31
CLARO PANAMA	12
SUPERMERCADO XTRA	11
CABLE & WIRILESS	10
PAYLESS	9
SUPERMERCADO EL REY	8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8
TV OFFER	7
AUDIOFOTO	7
DIGICEL	6
Total	109

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2014

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	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
TOTAL	92,481	56,825	149,306

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2014

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	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
TOTAL	41,984	22,996	64,980

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

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

AÑO: Enero - Diciembre 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	2,177	5,358	4,403	9,396	41	6,096	2,391	55,359	5,023	16,512	4,453	111,209	
Productos vencidos (PV)	productos	14,021	5,927	4,426	7,214	1,350	16,317	7,459	19,832	10,670	11,248	3,575	102,139	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	137	1,016	180	163	7	172	513	4,793	2,429	5,330	151	14,891	
Productos deteriorados	productos	366	304	64	77	91	325	152	564	229	1,773	249	4,194	
Productos doble fecha de expiración	productos	2	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0	48	
Producto doble precio	productos	0	11	0	0	0	0	0	20	0	1	0	32	
Fecha no clara	productos	0	131	0	6	1	13	7	101	83	391	5	738	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	1	6	
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	16	0	24	0	10	69	199	7	17	3	347	
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	1	0	0	0	7	1	1	1	12	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	4	13	0	36	21	4	15	50	4	2	3	152	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	4	91	0	1	7	107	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	7	0	0	0	8	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	1	0	0	0	0	4	0	0	2	10	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	
TOTAL DE ACTIVIDADES		16,711	12,799	9,074	16,922	1,511	22,938	10,611	81,136	18,473	35,277	8,450	233,902	

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.
FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	886	1,228	875	458	783	898	217	391	301	425	377	1,363	8,202

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

	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE	Actas	TOTAL NACIONAL												
														con anomalía	sin anomalía										
Actas Levantadas de Ley 45	265	256	327	403	134	187	279	734	21	3	406	1016	475	532	973	2109	239	149	280	111	109	59	3,508	5,559	9,067
Actas Levantadas de Ley 6ta	10	55	17	106	2	28	40	189	21	5	5	107	18	138	148	514	5	94	3	5	9	12	278	1,253	1,531

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
PANAMÁ**

Período: Enero - Diciembre 2014

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	con anomalía					
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831	8,523	964	2,423	6,865	6,063	2,944	9,984	55,359
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462	154	1,699	1,849	2,231	1,031	1,600	3,296	3,154	2,726	19,932
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474	146	29	472	59	219	859	1,060	4,793
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87	30	79	41	4	54	114	79	564
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0	0	10	0	0	0	1	5	20
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54	5	0	0	0	1	1	19	101
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1	2	0	3	1	2	1	2	33
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	23	28	9	81	2	8	5	9	199
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3	11	13	0	1	5	4	1	7	50
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6	5	3	7	9	12	5	17	91
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	7
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	4
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Artículo No:56 estacionamientos (Inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	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	0	0	0	1	1	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,389	8,249	2,345	1,794	10,188	10,601	3,325	4,062	8,550	9,670	7,090	13,912	81,175

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	83	303	224	121	353	208	107	142	181	197	111	600	2,630

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		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía						
Actas Levantadas de Ley 45	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320	128	175	64	44	87	57	71	159	104	161	67	73	134	528	973	2109	3,082
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86	18	41	3	10	8	14	16	42	18	41	6	29	26	96	148	514	662

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3,864	43.8	20,841	35.5
SUPERMERCADO REY	2,379	26.9	8,536	14.5
SUPERMERCADO XTRA	1,248	14.1	10,564	18.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	584	6.6	2,094	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	414	4.7	10,839	18.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	333	3.8	1,391	2.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	0.1	605	1.0
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.4
PRICE SMART	0	0.0	88	0.1
TOTAL	8,831	100.0	58,685	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	7,601	27.3	110,675	14.6
SUPERMERCADO REY	4,907	17.6	32,556	49.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,056	7.4	17,820	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	904	3.2	18,848	8.5
SUPERMERCADO XTRA	10,801	38.7	34,629	15.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,324	4.7	2,774	1.2
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	8.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	1.1	299	0.1
TOTAL	27,892	100.0	222,573	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	403	31.5	11,496	34.6
SUPERMERCADO REY	294	23.0	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	23	1.8	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.0
SUPERMERCADO XTRA	98	7.7	5,839	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	233	18.2	1,154	3.5
PRICE MART	227	17.8	2,505	7.5
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	1,278	100.0	33,263	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En los meses de marzo, abril, junio, julio, agosto, octubre; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	31	51	58	111	2	447	261	132	113	16	82	1304
Almacenes	15	30	29	132	1	155	93	373	17	1	11	857
Animales	1	1	0	0	0	0	0	9	1	0	0	12
Auto Repuestos	0	1	1	0	0	13	11	10	0	0	0	36
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	9	3	9	0	48	6	9	0	0	0	85
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	2	0	1	0	0	2	2	1	0	0	8
Casinos	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Carnicerías	0	42	2	1	0	3	0	1	0	0	2	51
Celulares	1	8	0	16	1	26	0	68	0	0	0	120
Centro de Estéticas	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clinicas y Hospitales	1	4	0	1	0	0	25	34	0	5	2	72
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Courier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	3	0	18	0	0	21
Distribuidora e Importadoras	2	5	2	0	4	3	0	66	3	1	2	88
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	4	0	0	0	12	0	1	0	17
Electrónicas	2	1	2	0	0	8	10	23	1	0	0	47
Envío de dinero	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
Estaciones de Gasolina	3	1	0	13	0	0	2	9	2	2	0	32
Esotérica	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Farmacias	4	21	0	30	0	36	30	20	4	1	1	147
Farreterías	10	24	7	4	0	12	5	4	0	0	1	67
Funerarias	1	2	0	0	0	0	5	2	0	0	0	10
Hoteles y Pensiones	24	9	0	106	0	8	54	32	9	2	0	244
Internet	3	2	0	3	0	0	7	23	1	0	1	40
Joyería y Relojería	0	2	0	1	0	4	3	53	1	0	0	64
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	2	1	0	0	0	11
Lavanderías y Lavamáticos	1	10	12	10	0	1	7	164	2	1	3	211
Librería	1	2	1	1	0	0	0	3	0	0	0	8
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	2	2	2	0	0	0	9
Mini Super	247	159	150	96	3	449	203	288	155	61	195	2006
Mueblerías	2	2	0	2	0	15	6	36	0	1	0	64
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	4	0	2	0	1	4	7	0	0	0	18
Otros	4	34	0	21	0	0	34	16	0	6	2	117
Panaderías/Refresquerías	1	23	1	23	0	17	37	87	8	2	5	204
Perfumerías	0	0	0	0	0	3	0	15	0	0	0	18
Pintura	0	1	1	0	0	0	5	2	0	0	0	9
Restaurantes / Fondas	41	82	55	330	0	82	289	721	138	22	11	1771
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0	7
Salón de Belleza	0	7	1	14	0	2	17	53	0	0	0	94
Sedería y Sastrería	0	2	0	0	0	0	0	10	0	0	2	14
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Supermercados	52	45	13	73	4	40	49	203	8	64	52	603
Telefonía	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	1	23	0	0	9	4	0	1	45
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	14	27	0	0	0	0	41
Videos	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
Zapatería	0	3	0	14	0	7	1	47	0	1	0	73
TOTAL DE VISITAS	455	607	339	1022	38	1407	1205	2630	487	187	373	6,750

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Diciembre 2014
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	13	65	0	0	13	65	78
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	981	98	0	0	998	98	1,096
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	0	36	36
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	40	40
Cantidad de Balanzas Retrabadas	balanza maestra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21	21
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	0	0	18	4	22
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	44	1	2,746	382	0	0	25,522	2,718	73	13	28,385	3,114	31,499
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	0	0	0	0	9	11	0	0	9	11	20
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	592	0	0	0	592	0	592
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	121	13	0	0	38	0	0	0	159	13	172
Verificación de tanques de gas Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49	0	49
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	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	106	0	0	10	106	116
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	37	82	0	0	37	85
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores etc)	estaciones	3	5	9	14	0	0	4	7	9	9	4	14	39	16	9	5	77	70	147
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	94	0	254	7	0	0	150	6	209	5	104	4	638	7	164	3	1,613	32	1,645
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	40	0	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0	30	0	86	86
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	7	0	0	0	4	0	0	0	2	0	6	0	2	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	30	0	75	0	0	0	46	6	46	2	47	0	140	6	59	9	423	11	434
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	1	12	13
Verificación de escáner	establecimiento	0	5	0	6	0	1	6	10	3	25	1	13	68	81	1	17	79	138	237
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		7		1		5		64		43		178		40		348		348
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	5		0		0		2		52		37		233		27		366		366
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18	0	0	1	24	25
TOTAL DE ACTIVIDADES		127	10	355	83	0	1	250	30	1,134	444	156	36	28,951	1,303	286	79	33,259	3,986	37,245

(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

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Diciembre 2014

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			
Análisis de calidad de arroz	producto											6	31	2	13		6	4	10	1	5							13	65	78
Verificación de pesas y balanzas	balanza	48	3	84	6	132	10	157	5	31	7	109	5	5	7	104	16	246	17	61	15	2	1	1	2	981	88	1,079		
- A favor del consumidor	balanza	1		2		3		1		2		2		5		6		8		4		0		2		2	0	36	36	
- En contra del consumidor	balanza	2		4		7		5		5		1		1		9		6		4		0		0		0	0	40	40	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		4		2		3		6		1		1		0				1		1		0		0	0	21	21	
Análisis Fisicoquímicos (*)	marcas					18	4																				18	4	22	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	8,384	480				719	167	2,364	524	26	0		23						27	22	6,064	510	7,308	856	25,522	2,716	28,240	
Verificación contenido neto de pan	producto																												0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2			3	1			4	0	1			1	1	2	2	2			1	0	0	0	11	20	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)					89									862													582	0	582
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																						38	0	38
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																	49										49	0	49
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																											0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento							13	9	57		28	1	1													10	106	116	
Bloques Estaciones de combustible (no se certifica los combustibles, solo se certifica la ubicación, la capacidad y el precio de venta de los combustibles)	establecimiento	1				12	21	11	25	7	31	4	4			1	1							1	0	37	82	119		
Verificación de tanques de combustible	estaciones	8		1		2	2	7	6	8	3	9	4	2			5		2		1						39	16	55	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1	217	2	215	2	83	2	19		46		6		21				638	7	645		
- A favor del consumidor	surtidor							0				1																0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor							0	1		2		1		2													0	5	5
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				8		38		35	0	27	2	8		9		1		6					140	0	140	
Verificación de agroquímicos	establecimiento											1	12														1	12	13	
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8	8	9	5	8	2	1	7	1	5	1	3	7	3	6	5	2	6	1	12	31	68	81	149		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0		0		1			20		3				6		74		178		178	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1					20		7		4		11		65		239		233	
Verificación de grasas	freidora o paila			488	45	103	15	22			182	18																785	78	873
Información comercial	marca			9																								1	18	19
TOTAL DE ACTIVIDADES		83	165	9,972	531	341	78	940	272	2,847	618	413	58	132	51	696	31	356	35	105	46	5,726	520	7,324	889	26,951	3,295	32,247		

(1): Esta verificación solo se realizó 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	59	275	102	237	166	142	37	31	80	70	18	76	1,293

NOTA: A partir del mes de mayo de 2014, sigue 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																									
		47	14	295	64	192	65	176	184	125	93	123	58	18	25	24	24	59	35	25	54	14	17	23	63	1,122	614	1,736

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-dic

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	13	65	78
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	1,506	375	1,881
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	0	87	87
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	98	98
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	84	84
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	86,297	29,208	115,505
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	65	473	538
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		120	404	524
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	139	759	898
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	144	162	306
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,077	75	2,152
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	535	11	546
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	177	705	882
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		891		891
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		904		904
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	31	406	437

(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.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

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

NACIONAL

Periodo: Enero - Diciembre 2014

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	556
Medios de Comunicación	1,041
Consulta	3,835
Capacitaciones	452
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	752
Cuida Tu Bolsillo	51
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	677
Ley 24	2
Ley 45	3,531
Ley 81	24
Control de Precio	9
Otros	929
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	323
Radio	742
Prensa	121
MÓDULOS	
Albrook Mall	891
Los Pueblos	585
La Peatonal	239
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	172,979
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	30,834

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Diciembre 2014

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTIVIDADES													
Jornadas Educativas	14	34	20	10	19	15	5	8	5	3	4	1	138
Medios de Comunicación	0	0	0	0	0	0	12	16	13	12	4	10	67
Programas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	6
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	4	3	0	4	5	1	17
Consulta (sede)	6	5	9	4	11	2	8	18	11	10	6	4	94
Capacitaciones	2	5	1	9	2	3	0	6	7	7	4	2	48
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMAS	53	30	13	50	58	46	11	10	11	12	0	8	302
Acodeco Tour	53	30	13	50	58	46	1	0	0	0	0	0	251
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	0	0	0	0	0	0	10	10	11	12	0	8	51
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEMAS	218	177	159	58	113	0	20	36	25	15	4	8	833
Ley 6ta	21	28	52	47	40	0	5	9	3	2	1	2	210
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Ley 45	197	149	107	8	73	0	15	20	19	12	3	6	609
Ley 81	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	0	9
Otros	0	0	0	0	0	0	4	8	3	10	8	13	46
MOTIVOS													
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	26	51	18	26	12	24	11	15	13	12	4	13	225
Televisión	12	25	10	15	7	12	11	15	13	12	0	11	143
Radio	14	26	8	11	5	12	0	0	0	0	4	1	81
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MÓDULOS*	162	172	150	166	102	130	192	133	167	229	96	16	1,715
Albrook Mall *	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103	51	6	891
Los Pueblos *	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104	22	9	585
La Peatonal *	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22	23	1	239
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	9	12	6	15	0	42							
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	236	384	598	635	190	111	313	386	371	347	523	-76	4,094

NOTA: Para el mes de julio 2014, los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

**En diciembre 2015, la población atendida en su mayoría fue incluida en el Operativo de Navidad el cual no es incluido en este cuadro.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	45	31	28	23	3	33	70	66	20	99	418
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	896	1,956	368	2,082	192	4,384	728	223	478	999	12,306
Capacitaciones	7	64	57	54	3	69	63	33	31	23	404
Personas Capacitadas*	252	1,370	1,619	1,697	105	1,538	1,498	765	776	572	10,192
Programas	0	26	65	39	0	277	0	42	52	0	501
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	65	39	0	277	0	42	52	0	501
Consultas Educativas *	146	624	50	205	0	711	113	804	184	904	3,741
<i>Personal</i>	142	580	50	199	0	537	83	612	143	711	3,057
<i>Telefonía</i>	4	44	0	6	0	174	30	192	41	193	684
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	146	625	18	246	0	1,278	113	778	185	904	4,293
<i>Ley 6ta</i>	22	63	13	72	0	64	24	96	56	57	467
<i>Ley 45</i>	82	153	5	139	0	1,078	45	668	118	634	2,922
<i>Ley 81</i>	0	2	0	15	0	0	0	1	0	3	21
<i>Otros</i>	42	407	0	20	0	136	44	13	11	210	883
Distribución de Material Educativo	14,370	18,036	13,533	8,654	5,059	15,291	19,089	33,485	15,103	30,317	172,937
Participación en Medios de Comunicación	47	196	115	183	2	87	148	148	39	9	974
<i>Televisivo</i>	10	62	4	41	0	17	12	11	14	9	180
<i>Radiales</i>	35	81	111	92	1	62	132	130	17	0	661
<i>Prensa Escrita</i>	2	41	0	50	1	8	3	7	8	0	120
<i>Otros</i>	0	12	0	0	0	0	1	0	0	0	13
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)	1,294	3,976	2,102	4,023	297	6,910	2,339	1,834	1,490	2,475	26,740

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PAÑAMÁ

Año: 2014

LOS PUEBLOS

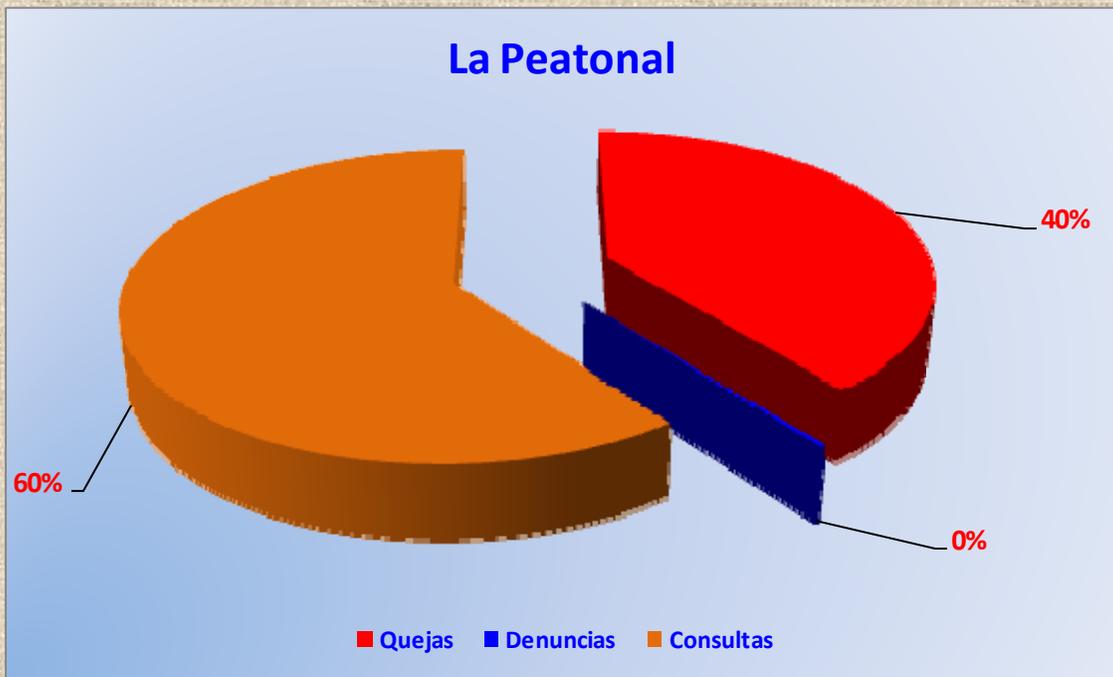
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0	52	78	25	67	103	22	9	441
Denuncias	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Consultas	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104	22	9	585
Total	50	68	74	64	31	107	169	60	143	207	44	18	1.035



LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0	0	0	16	21	11	20	23	1	156
Denuncias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultas	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22	23	1	239
Total	70	58	62	0	0	0	41	48	27	42	46	2	396

NOTA: Los meses de abril, mayo y junio este módulo estuvo cerrado por remodelación.



ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0	16	30	22	17	18	5	1	199
Denuncias	0	2	0	2	21	0	0	0	0	0	0	0	25
Consultas	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103	51	6	891
Total	124	116	84	124	101	91	106	93	92	121	56	7	1,115

NOTA: De enero a junio los datos registrados en los módulos incluyen quejas, denuncias y consultas. A partir de julio sólo se registran en los módulos las consultas.

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

FUENTE: ACÓDECO

