



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

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

**2012 (Agosto)**



**Septiembre, 2012**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**

**Período: Enero - Agosto 2012**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,350	1,270	<b>2,620</b>
ASISTENCIAS	7,702	17,988	<b>25,690</b>
QUEJAS (Ley 45)	831	2,107	<b>2,938</b>
<b>TOTALES</b>	<b>9,883</b>	<b>21,365</b>	<b>31,248</b>

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**

**Período: Enero - Agosto 2012**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,350	1,270	<b>2,620</b>
ASISTENCIAS	7,702	17,988	<b>25,690</b>
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	831	2,560	<b>3,391</b>
<b>TOTALES</b>	<b>9,883</b>	<b>21,818</b>	<b>31,701</b>

\*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



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

Enero - Agosto 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	11	46	261	47	50	42	50	94	33	88	82	804
TELEFÓNICA (3)	20	60	137	44	11	41	40	369	35	0	18	775
CALL CENTER 130	0	13	0	16	0	7	1	272	8	0	13	330
FACEBOOK	0	1	0	1	0	1	0	57	1	0	0	61
TWITTER	0	2	0	2	0	1	0	128	0	0	0	133
WEB	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	67
CAC-311 (1)	0	9	0	7	0	2	0	191	2	8	1	220
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	0	13
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	14	0	2	0	4	2	75	5	0	3	106
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	9	0	16
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>145</b>	<b>398</b>	<b>123</b>	<b>61</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>1,270</b>	<b>84</b>	<b>105</b>	<b>117</b>	<b>2,527</b>

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

Enero - Agosto 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	11	46	261	47	50	42	50	94	33	88	82	804
TELEFÓNICA (3)	20	60	137	44	11	41	40	369	35	0	18	775
CALL CENTER 130	0	13	0	16	0	7	1	272	8	0	13	330
FACEBOOK	0	1	0	1	0	1	0	57	1	0	0	61
TWITTER	0	2	0	2	0	1	0	128	0	0	0	133
WEB	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	67
CAC-311 (1)	0	9	0	7	0	2	0	191	2	8	1	220
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	0	13
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	14	0	2	0	4	2	75	5	0	3	106
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	9	0	16
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>145</b>	<b>398</b>	<b>123</b>	<b>61</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>1,270</b>	<b>84</b>	<b>105</b>	<b>117</b>	<b>2,527</b>

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

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

**NACIONAL**

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas*</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,493,218.59
Ene-Ago 12	2,938	30,034,931.37

® *Datos revisados*

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

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

**NACIONAL**

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Ago 12	2,070	14,238,841.30

® *Datos revisados*

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

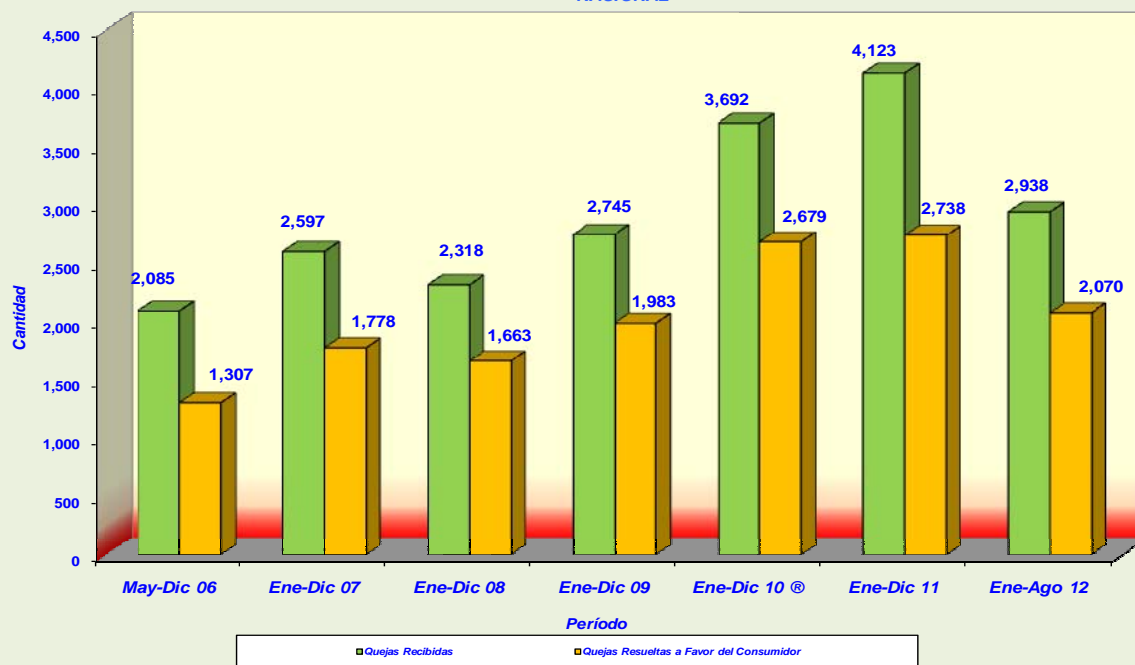
*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)</b>	<b>14,218</b>	<b>122,747,501.07</b>
---	---------------	-----------------------

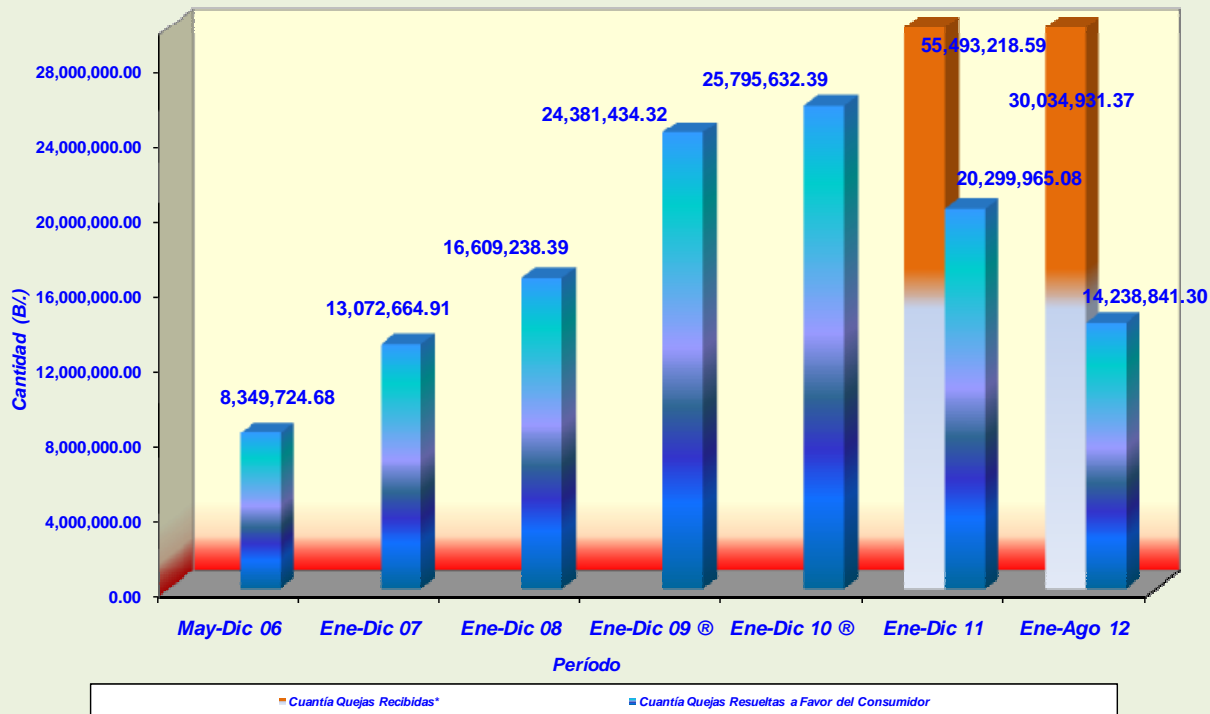
*NOTA: Cuadro elaborado el 06-09-12. Estos datos se mantienen hasta 30 de Septiembre 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.*

*FUENTE: ACODECO*

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



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



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

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,942,412.01
Ene-Ago-12	2,107	29,099,099.59

® Datos revisados.

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

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,226	25,292,285.90
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Ago-12	1,647	13,751,577.13

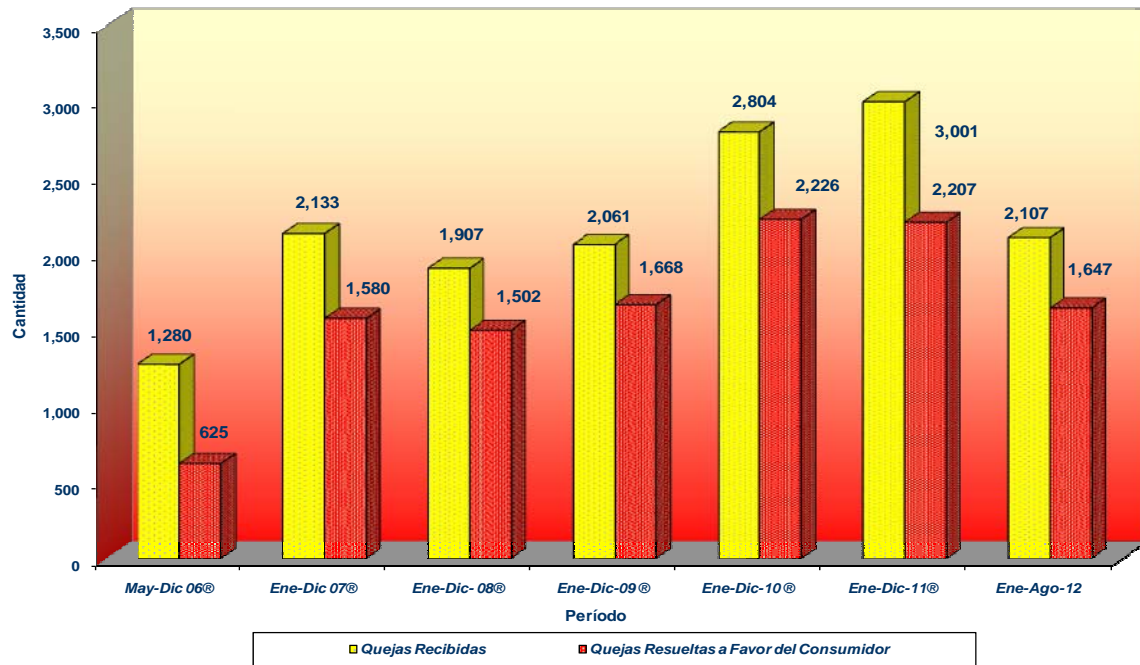
® Datos revisados.

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012</b>	<b>11,455</b>	<b>116,464,541.39</b>
--	---------------	-----------------------

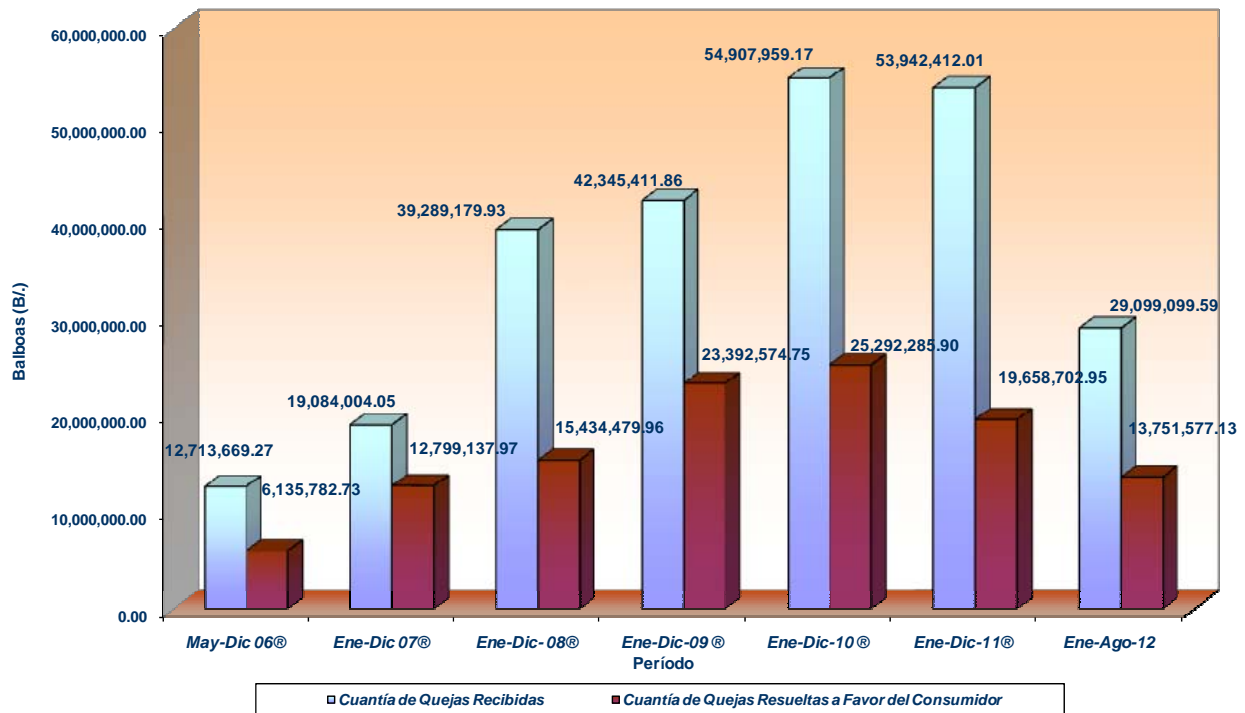
NOTA: Cuadro elaborado el 05-09-12. Estos datos son hasta 30 de septiembre 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.

FUENTE: ACODECO

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



*Cuánta 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 - Agosto 2012*

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
PANAMÁ	Expedientes	2,560	2,107	77	376
REGIONAL	Expedientes	831	831	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,391</b>	<b>2,938</b>	<b>77</b>	<b>376</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	17				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	92				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	367				

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
PANAMÁ	Expedientes	100%	82.30%	3.01%	14.69%
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 - Agosto 2012*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	578	578	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,529	1,529	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	453	...	77	376
<b>TOTAL</b>		<b>2,560</b>	<b>2,107</b>	<b>77</b>	<b>376</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	80				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	320				

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

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	17.00%	83.00%

**FUENTE: ACODECO**



# REGIONAL

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

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Ago12	831	935,831.78

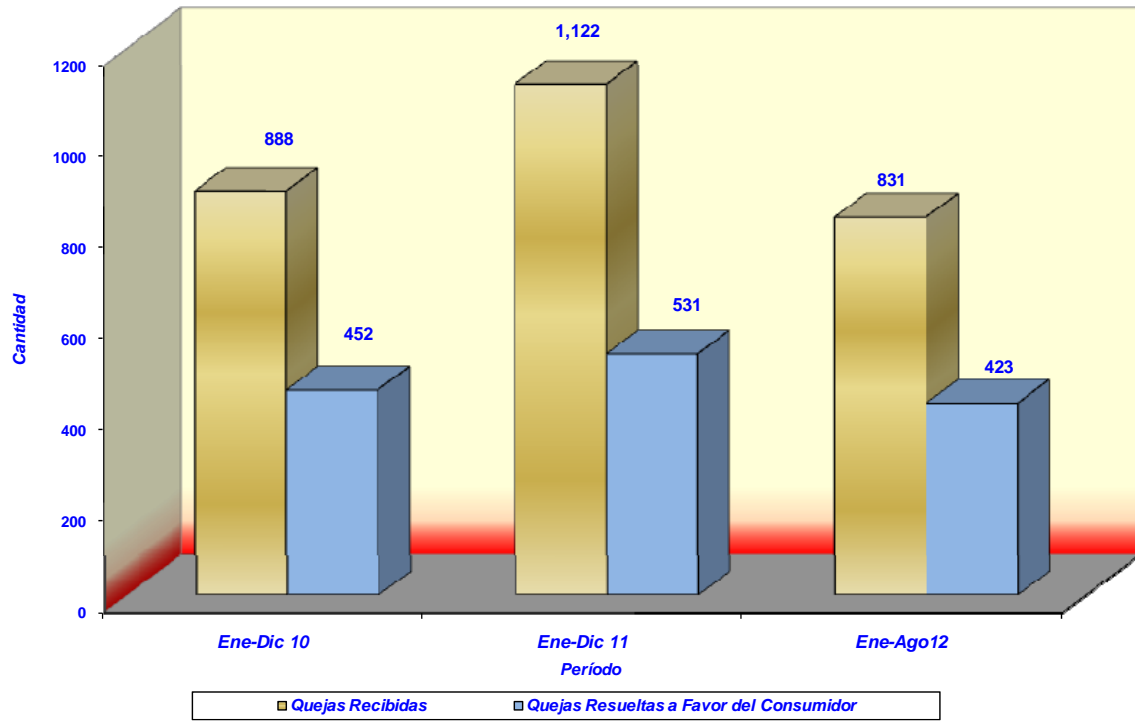
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

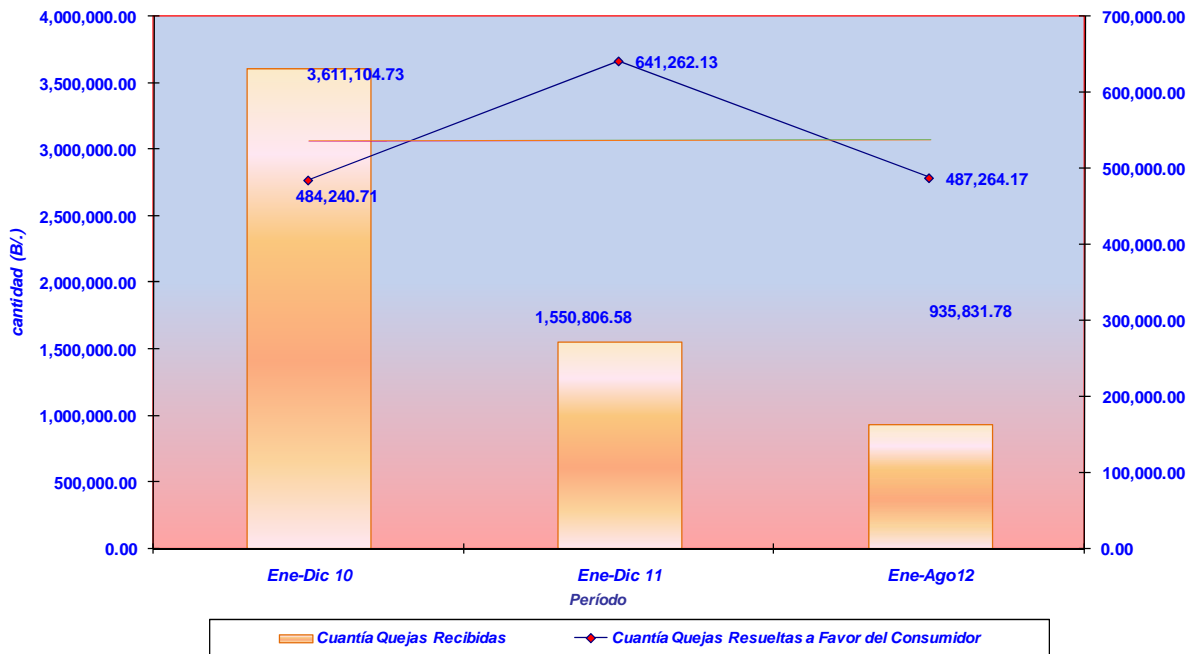
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Ago12	423	487,264.17

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	246
Agencia de autos	94
Venta de Autos Usados	89
Constructoras	52
Agencias de Viajes	18
Mueblería/Equipo Electrónico	10
Hoteles o Planes Vacacionales	9
Otros	9
Cursos Varios	7
Mueblerías	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Líneas Aéreas	4
Servicios Profesionales	4
Alquiler de Autos	3
Funerarias	3
Almacén por Departamentos	2
Clínicas	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Agencia de Motos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Reparación de Casas	1
<b>Total</b>	<b>578</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	169	29.2	30,414.08	5,139,979.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	13	2.2	301.73	3,922.51
COBRO INDEBIDO	4	0.7	69,975.65	279,902.60
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.3	12,456.65	24,913.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	147	25.4	73,098.38	10,745,461.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	3.5	7,046.20	140,923.99
VENTA ENGAÑOSA	6	1.0	11,038.03	66,228.17
VICIOS OCULTOS	34	5.9	92,695.51	3,151,647.39
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	1,650.00	3,299.99
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	10,580.00	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	9.9	41,503.75	2,365,713.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	71	12.3	76,158.60	5,407,260.47
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	4.8	17,941.77	502,369.65
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.5	2,425.92	7,277.76
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	3.1	25,076.07	451,369.26
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.5	2,267.00	6,801.00
<b>TOTALES</b>	<b>578</b>	<b>100.0</b>	<b>48,975.17</b>	<b>28,307,650.71</b>

\*\* Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	54	18.7	39,236.73	2,118,783.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	48	16.6	39,350.32	1,888,815.55
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	11.4	27,553.56	909,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	10.7	37,869.60	1,173,957.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	8.3	95,891.96	2,301,407.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	7.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	6.6	54,327.58	1,032,223.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	3.8	48,431.44	532,745.85
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	10	3.5	38,640.55	386,405.51
DESISTIMIENTO	8	2.8	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.8	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.4	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.4	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.7	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>	<b>45,361.54</b>	<b>13,109,485.52</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-09-12. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	93	8,021,545.54
ACLARACIÓN DE CONTRATO	52	3,890,222.21
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	24	3,033,864.84
VICIOS OCULTOS	24	2,586,774.67
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	1,828,240.74
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	444,884.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	365,681.75
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>20,468,939.35</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	68	5,184,721.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	22	1,549,138.06
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	12	1,143,345.33
DESISTIMIENTO	4	195,066.59
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>9,434,472.78</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.**

**\*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SUCASA	26
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	10
DESARROLLO THE HILLS DE RL	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
VÍA TERTIA	4
AGRO - PUNTA PACIFICA	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	3
CENTRAL PARK PANAMA	3
CHABEDU, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
URBANIZACIÓN MONTERREGIO	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1



<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROCASA	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA EMPORIO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	51	405,768.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	134,660.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	67,286.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	13,000.02
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>693,824.71</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	16	151,385.15
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	69,470.00
ACUERDOS	19	161,453.03
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>418,338.18</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S,A,	24
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	9
FULL MOTORS	4
AUTO TRADER PANAMA Nº 2	3
CHAMPION MOTORS	3
AUTO SALES	2
AUTOS ALFA	2
AUTOS NATALI	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	74	1,425,254.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
VENTA ENGAÑOSA	3	42,372.17
VICIOS OCULTOS	3	107,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	86,150.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>1,809,174.19</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	12	165,925.65
ACUERDOS	28	408,925.14
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	126,759.99
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	1	17,400.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>858,668.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	46
GRUPO SILABA	16
PANAMOTOR	9
RICARDO PEREZ, S.A.	7
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES	4
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
AUTO MARKET	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
MOTORES GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>13,316.00</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

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

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8,623.22</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

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

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

**FUENTE:** ACODECO



***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	323
Mueblería/Equipo Electrónico	137
Celulares	132
Almacén por Departamentos	112
Telefonía	107
Otros	83
TV por Cable	61
Inmobiliarias	49
Constructoras	44
Bienes ty Raíces	40
Repuestos y Reparaciones (No autos)	39
Talleres de Reparación de Autos	30
Agencias de Viajes	29
Repuestos para autos	28
Almacén de Ropa y Calzados	25
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Agencia de autos	21
Joyería/Relojerías	20
Venta de Autos Usados	16
Computadoras	15
Servicios Profesionales	15
Clínicas	12
Universidades	12
Mueblerías	11
Supermercados	11
Lavaderías o Lavamáticos	10
Escuelas/Colegio	10
Alquiler de Autos	9
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	9
Estaciones de Gasolinas	9
Ventas por TV	9
Distribuidoras e Importadoras	8
Ópticas	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Venta de Colchones	5
Agencia de Motos	5
Internet	4
Lineas Aéreas	4
Farmacias	4
Centros de Estéticas	4
Videojuegos	3
Courrier	3
Sederías	3
Casa de Empeño	2
Materiales de Construcción	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Zapaterías	2
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Librerías	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
<b>Total</b>	<b>1,529</b>

FUENTE: ACODECO

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	821	53.7	518.64	425,800.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	143	9.4	500.43	71,561.04
FALTA DE INFORMACIÓN	139	9.1	536.17	74,527.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	8.4	702.48	89,917.14
RESOLUCIÓN / CONTRATO	87	5.7	84.37	7,340.32
DAÑOS Y PERJUICIOS	42	2.7	781.12	32,806.87
VENTA ENGAÑOSA	37	2.4	564.12	20,872.46
COBRO INDEBIDO	30	2.0	279.44	8,383.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	28	1.8	260.61	7,297.19
VICIOS OCULTOS	22	1.4	1,317.10	28,976.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	1.0	515.21	8,243.39
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.9	351.15	4,916.04
CUSTODIA DE BIENES	13	0.9	549.70	7,146.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.5	406.31	2,844.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,529</b>	<b>100.0</b>	<b>517.63</b>	<b>791,448.88</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	373	27.5	553.03	206,281.71
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	210	15.5	413.69	86,873.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	198	14.6	381.49	75,535.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	124	9.1	311.73	38,654.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	107	7.9	431.36	46,155.29
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	73	5.4	565.10	41,252.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	4.6	498.36	30,898.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	52	3.8	565.30	29,395.60
ABANDONO	51	3.8	317.75	16,205.32
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	37	2.7	769.69	28,478.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	22	1.6	693.37	15,254.20
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	24	1.8	695.19	16,684.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	1.3	432.75	7,789.47
ACUERDO	3	0.2	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	324.63	973.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	116.63	116.63
<b>TOTALES</b>	<b>1,358</b>	<b>100.0</b>	<b>472.82</b>	<b>642,091.61</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-09-12. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	11,748.42
VICIOS OCULTOS	11	16,060.32
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	8,268.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>49,344.68</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	2,850.00
ACUERDOS	6	8,682.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	19	13,388.96
RESOLUCIONES	4	8,444.46
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>39,753.73</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.*

*\*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SUCASA	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	286	183,394.45
FALTA DE INFORMACIÓN	19	8,887.86
VENTA ENGAÑOSA	7	6,150.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	469.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>204,630.18</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	47	24,646.48
DESISTIMIENTO	101	69,513.91
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	23	14,802.67
ACUERDOS	72	43,191.51
RESOLUCIONES	34	24,517.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	8	3,703.13
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>183,708.73</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	82
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	52
HOMETEK	24
MULTIMAX	19
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	12
PHOTURA INTERNATIONAL	11
PREMIER UNIVERSE, S.A.	11
PANACINE	11
TECH & HOUSE	8
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	8
FOTO SONIDO	5
MULTITEK PACIFICO, S.A.	5
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	5
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
UNICA	4
ALMACÉN 77	3
SOUND N MUSIC	3
MACRO	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
E - VISION, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
RODELAG	2
77 UNIVERSE, S.A.	2
CASA CONFORT, S.A.	2
GRUPO W, S.A.	2
ROCK CITY	1
RODELAG	1
2011 CANADIAN, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
GRUPO PROESSA	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
DIGITEC	1
CLIMA 2000	1
COMPANÍA GOLY, S.A.	1
LUMICENTRO	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
ELGA	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
MOBILE ELECTRONICS	1
GEEK STORE	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SONY	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>

FUENTE: ACODECO



**QUEJAS RECIBIDAS DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN MOTIVOS**

**AÑO: 2012 (agosto)**

PRODUCTO	INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	ACLARACIÓN DE CUENTAS	COBRO INDEBIDO	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	MERCANCÍA DEFECTUOSA	DEVOLUCIÓN DE DINERO	CUSTODIA DE BIENES	FALTA DE INFORMACIÓN	TOTAL
CELULAR	141	0	0	1	2	1	4	0	2	3	154
REFRIGERADORA	90	0	0	2	4	2	0	0	1	1	100
LAVADORA	81	0	0	1	4	0	2	1	0	6	95
TELEVISOR	45	2	0	0	2	2	3	0	0	3	57
ESTUFA	29	0	0	1	1	0	0	0	0	4	35
AIRE ACONDICIONADO	32	0	0	0	1	2	0	0	0	1	36
COMPUTADORA	18	0	1	0	1	0	0	0	0	2	22
EQUIPO DE SONIDO	13	0	0	0	2	0	0	0	0	0	15
PLASMA LCD	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
LAPTOP	6	0	0	1	0	2	0	0	0	0	9
CONGELADOR	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
LAVADORA-SECADORA	6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	8
CAMARA DIGITAL	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
SECADORA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
IMPRESORA	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
NOTEBOOK	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
MICRO-ONDAS	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
HORNO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DVD	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
MP3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
VIDEO JUEGO	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
VIDEO FILMADORA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GRABADORA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PLASMA LED	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>580</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	116	18,300.47
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	313.21
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>21,686.89</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	52	10,905.48
ACUERDOS	20	4,323.47
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	3,021.17
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	1,953.19
DESISTIMIENTO	11	1,071.03
ABANDONO	8	1,696.73
RESOLUCIONES	6	1,857.80
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>24,828.87</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	15
MOVIL PHONE S.A.	9
MUNDO CELULAR	9
ASTROS CELULAR	6
CELL PLUS	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
GANGA CELULAR	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	3
CELULAR SANG	3
BEAUTY CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
CELLECTRONIC	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
CELL CORPORATION # 1	1
SMART CENTER	1
BEAUTY CELL MODER	1
AIR FACILITY PANAMA	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
DRAGON CELL	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
TECNICELL, S.A.	1
CELL TECH, INC	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
GEEK STORE	1
CELULAR KING	1
CELULARES PRINCES	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PRINCES	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7,768.53</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

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

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	15,556.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	3,190.06
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>22,996.27</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	11,910.31
RESOLUCIONES	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDOS	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>18,590.44</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	7,106.33
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	5,556.92
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
VENTA ENGAÑOSA	1	32.09
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>15,422.09</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	7	7,239.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	570.30
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	3,512.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	191.01
DESISTIMIENTO	1	335.38
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>15,197.17</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***



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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	76	38.6	35,564.0	2,702,865.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	41	20.8	57,561.7	2,360,027.65
ACLARACIÓN DE CONTRATO	22	11.2	114,830.0	2,526,261.03
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	8.1	31,022.8	496,365.40
VICIOS OCULTOS	13	6.6	51,473.4	669,154.12
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	5.1	29,452.7	294,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	3.6	7,683.0	53,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	2.5	2,117.2	10,586.00
COBRO INDEBIDO	2	1.0	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.5	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.5	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	19,218.3	19,218.30
<b>TOTALES</b>	<b>197</b>	<b>100.0</b>	<b>46,612.6</b>	<b>9,182,690.56</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	54	18.7	39,236.73	2,118,783.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	48	16.6	39,350.32	1,888,815.55
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	11.4	27,553.56	909,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	10.7	37,869.60	1,173,957.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	8.3	95,891.96	2,301,407.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	7.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	6.6	54,327.58	1,032,223.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	3.8	48,431.44	532,745.85
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	10	3.5	38,640.55	386,405.51
DESISTIMIENTO	8	2.8	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.8	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.4	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.4	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.7	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>	<b>45,361.54</b>	<b>13,109,485.52</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-09-12. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	30.4	819,026.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	29.0	929,822.99
VICIOS OCULTOS	10	14.5	631,816.12
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.8	105,050.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	5.8	291,835.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.3	27,409.63
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.9	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.9	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.4	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.4	8,750.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.4	58,334.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>2,929,944.39</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B./.)
INMOBILIARIA	37	53.6	2,372,578.11
AGENCIA DE AUTOS	16	23.2	316,699.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	7	10.1	43,402.00
AGENCIA DE VIAJES	2	2.9	6,850.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	2.9	8,915.00
BIENES Y RAICES	2	2.9	37,500.00
CONSTRUCTORAS	1	1.4	0.00
INDUSTRIAL	1	1.4	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.4	115,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>2,929,944.39</b>

FUENTE: ACODECO

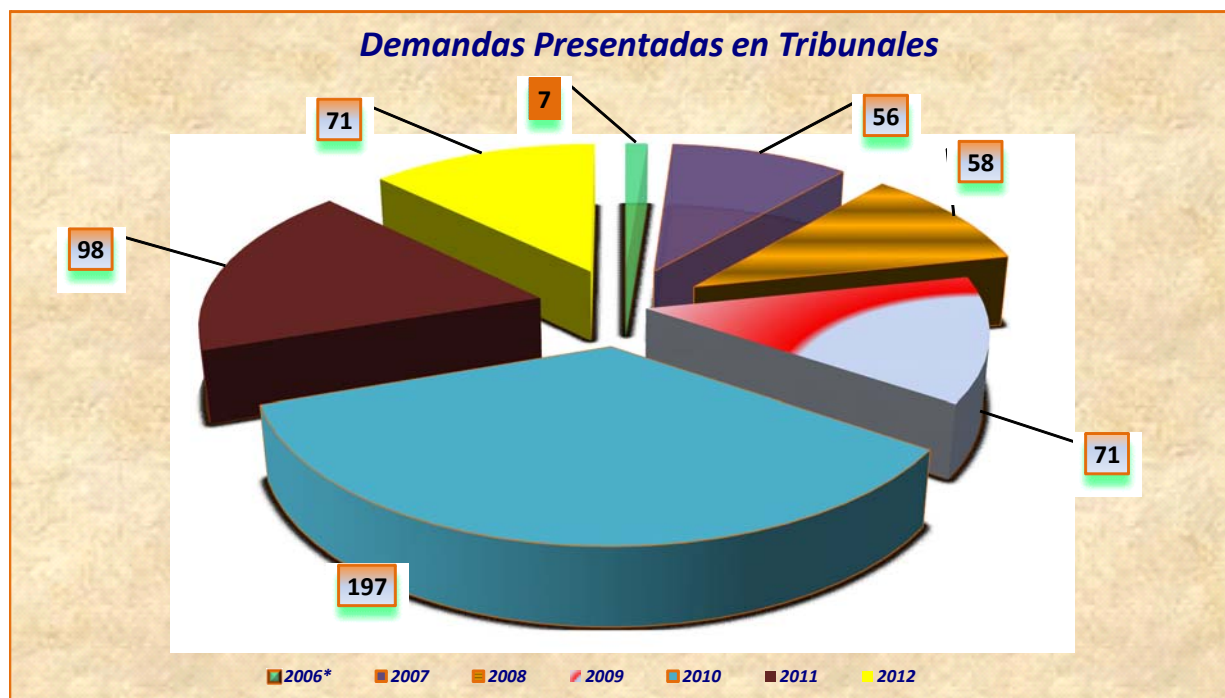
## Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(agosto)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.0	1,162,188.01
2008	58	10.4	1,165,958.76
2009	71	12.7	3,177,387.81
2010	197	35.3	11,574,589.66
2011	98	17.6	4,265,056.02
2012	71	12.7	3,044,783.18
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>	<b>100.0</b>	<b>24,389,963.44</b>

\* 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 - AGOSTO 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,066	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,705	460,693.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	782	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	655	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	529	150,515.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	90	28,405.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

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

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2012**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	77	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	27	5,575.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	36	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	12	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	376	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	59	61,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	281	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	91	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	3	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	8	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 12/09/12. Estos datos se mantienen hasta 30 de septiembre 2012; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	65	3.8	21,665.00	4.7
SUPERMERCADO REY	25	1.5	6,100.00	1.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.1	5,275.00	1.1
SUPERMERCADO XTRA	22	1.3	7,225.00	1.6
FARMACIAS ARROCHA	10	0.6	2,350.00	0.5
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	7	0.4	1,400.00	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	0.5	3,350.00	0.7
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	6	0.4	1,200.00	0.3
COOPERATIVA S/M JUAN XXIII	5	0.3	650.00	0.1
COCHEZ Y CIA , S.A.	6	0.4	1,050.00	0.2
OTROS	1,531	89.8	410,428.00	89.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,705</b>	<b>100.0</b>	<b>460,693.00</b>	<b>100.0</b>

*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 - Agosto 2012

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	16	2.9	54,817.25
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	24	4.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	56	10.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	28	5.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.5	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	18	3.3	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	67	12.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	0.5	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	25	4.6	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.4	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	10	1.8	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.9	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.4	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	120	21.9	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	2.6	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	27	4.9	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	118	21.6	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>547</b>	<b>100.0</b>	<b>55,917.21</b>
VERIFICACIÓN	61	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 - Agosto 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	20	16.5	0.00
HONRÓ	4	3.3	0.00
SUSPENDIÓ	77	63.6	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	18	14.9	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	2	1.7	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>	<b>0.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-9-2012.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	74
PRENSA	147
RADIO	20
INTERNET	18
VALLAS	2
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	4
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	269
MEDIOS IMPRESOS	67
<b>TOTALES</b>	<b>608</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Año: 2012 (enero - agosto)**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>No. De Casos</b>
Claro Panamá,S.A	14
Cable & Wireless	11
DDP	11
Digicel	10
Audio Foto	9
Panafoto	8
Restaurante Subway	8
Bellini	6
Mc Donald's	6
Cable Onda	5
Otros	520
<b>Total</b>	<b>608</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012 (ene-ago)	9,843	4,747	14,590
<b>TOTAL</b>	<b>68,427</b>	<b>44,397</b>	<b>112,824</b>

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

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

Años: 2006 - 2012

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012 (ene-ago)	5,128	1,947	7,075
<b>TOTAL</b>	<b>33,948</b>	<b>20,233</b>	<b>54,181</b>

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

FUENTE: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: Enero - Agosto 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472	8,568					62,997
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040	1,722					14,758
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588	220					3,409
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89	23					482
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-	-					120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-	-					7
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10	27					126
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6	4					46
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	1					2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49	50					397
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-	2					7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16	5					57
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11	8					64
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-					0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2	1					6
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1	-					4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	1					3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	2	-	-	1	3	-	-	-					6

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

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

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	actas	93	167	119	101	79	136	157	123					975
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	actas	17	11	5	12	19	17	27	13					121

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS							TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (agosto)	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	54,429	<b>1,023,914</b>
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	13,036	<b>310,874</b>
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	3,189	<b>91,716</b>
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	459	<b>12,921</b>
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	<b>1,796</b>
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	7	<b>413</b>
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	99	<b>5,014</b>
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	42	<b>471</b>
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	<b>2</b>
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	-	<b>171</b>
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	347	<b>2,660</b>
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	5	<b>97</b>
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	-	<b>8</b>
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	<b>1,041</b>
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	52	<b>315</b>
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	56	<b>307</b>
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	-	<b>4</b>
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	5	<b>15</b>
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	<b>22</b>
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	2	<b>32</b>
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	-	<b>5</b>
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	-	<b>11</b>
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	<b>129</b>

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-Agosto 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,144	82.5	15,586	34.2
SUPERMERCADO XTRA	56	4.0	7,509	16.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	76	5.5	10,356	22.7
SUPERMERCADO REY	111	8.0	5,400	11.9
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,387</b>	<b>100.0</b>	<b>45,536</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,675	32.9	93,840	55.7
SUPERMERCADO REY	1,007	19.8	20,806	11.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,098	21.6	16,099	9.5
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	10.6	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	15.2	19,753	12.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>5,093</b>	<b>100.0</b>	<b>168,617</b>	<b>100.0</b>

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

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Agosto 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	72.6	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	21.9	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.6	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	3	0.9	4,552	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100.0</b>	<b>28,232</b>	<b>100.0</b>

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

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: Enero - Agosto 2012**

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Verificación de escáner	establecimiento	6	31	3	1	30	7	4	32					114
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	1	-	227					228
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	33	19	-	1	1	2	-	2					58
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	6	-	35	63	1	-	-	3					108
Bloques	establecimiento	3	-	12	8	-	-	-	-					23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	86	18	3,536	89	-	51	1,966	2,073					7,819
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Estaciones de combustible*	estaciones	4	-	-	1	13	28	17	1					64
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	-	5	14	21	-					40
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	-	-	-	-	-					0
Degradación de grasas	freidoras	-	-	9	-	12	-	-	-					21
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	4	7	8	7	2	1	7	4					40
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	1	5	1	3	-	-	5	2					17
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	119	160	-	121	-					400
Verificación agroquímicos	productos	15	-	-	-	-	-	-	-					15
Análisis Fiscoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-					0

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

\*\* En enero y febrero : agua. En marzo: Atun, té, bacalao, sardinas; libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio: galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra; agosto: galletas, avena, platanitos, rosquitas, café, sal, salsa.

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

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

FUENTE: ACODECO

**ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA**

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	actas	74	63	71	200	221	45	200	178					1,052
--------------------------------	-------	----	----	----	-----	-----	----	-----	-----	--	--	--	--	-------

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos	Total Productos	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías		
Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7	-	4	6	32									35	114	149	
Incumplimiento de información comercial	marcas-estable-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-		227										0	228	228
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)**	establec-producto	126	33	93	19	1	-	-	1	-	1	1	2	-	-		2									221	58	279	
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	63	-	1	-	-	-	-		3									2	108	110	
Bloques	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8	1	-	-	-	-	-		-									103	23	126	
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89	46	-	10	51	716	1,966	34,722	2,073									45,967	7,819	53,786	
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-									0	0	0	
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13	62	28	33	17	10	1									143	64	207	
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	-	596	5	1358	14	704	21	80	-										2,747	40	2,787
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	-	60	-	298	-	143	-	20	-										534	0	534
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	-	267	12	-	14	-	-		-									555	21	576	
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2	17	1	7	7	13	4									159	40	199	
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-	-	-	5	-	2										0	17	17	
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	119	-	160	-	-	-	121	-	-										0	400	400	
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										5	15	20	
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-										0	0	0	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>577</b>	<b>158</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>9,601</b>	<b>3,604</b>	<b>932</b>	<b>292</b>	<b>1,094</b>	<b>234</b>	<b>1,752</b>	<b>104</b>	<b>1,617</b>	<b>2,141</b>	<b>34,851</b>	<b>2,344</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50,471</b>	<b>8,947</b>	<b>59,418</b>	

\*En estaciones de combustible incluyen calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spv de los lubricantes y aceites. Las verificaciones de estaciones de combustible (surtidores y tanques) durante el mes de mayo se realizó a nivel nacional.  
 \*\* En enero febrero - agua; En marzo: Atún, té, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra; agosto galletas, avena, platanitos, rosquitas, café, sal, salsa.  
 \*\*\* A partir del 13 de Julio se comienza a vender el pan por peso.  
 NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.  
 FUENTE: ACODECO

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Total Actas	Total Actas	TOTAL
		Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	Sin anomalía	Con anomalía	
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45	76	200	55	178									814	1,052	1,866

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	AÑOS					TOTAL
		'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (ago)	
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	114	426
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	228	478
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	58	83
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98	131	803
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	7,819	159,614
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-	89
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	15	104	256
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21	191
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	40	654
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	17	17
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	400	400
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15	33
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-	3

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

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

Período: Enero - Agosto 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	38	72	14	25	2	26	34	149	59	56	113	<b>588</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,152	4,658	4,658	2,591	103	6,070	125	729	1,213	1,288	2,734	<b>25,321</b>
<b>Capacitaciones</b>	28	141	46	85	36	82	67	97	36	27	46	<b>691</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	909	3,755	1,207	1,750	844	2,265	1,486	3,928	1,281	1,101	1,350	<b>19,876</b>
<b>Programas</b>	0	186	125	50	26	4	94	4	149	30	128	<b>796</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	186	125	50	26	4	94	4	149	30	128	<b>796</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	143	3,647	56	468	51	171	98	61	230	328	4,412	<b>9,665</b>
<i>Personal</i>	133	3,531	56	382	48	157	81	61	168	285	4,284	<b>9,186</b>
<i>Telefonía</i>	10	116	0	85	3	14	16	0	62	43	125	<b>474</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	<b>5</b>
<b>Temas</b>	143	3,647	56	1,870	6	174	98	1,558	230	292	4,412	<b>12,486</b>
<i>Ley 6ta</i>	33	1,444	34	487	4	39	13	443	13	68	999	<b>3,577</b>
<i>Ley 45</i>	66	2,148	22	1,274	1	128	79	1,109	209	157	2,536	<b>7,729</b>
<i>Ley 81</i>	1	8	0	45	1	0	3	6	1	10	27	<b>102</b>
<i>Otros</i>	43	47	0	64	0	7	3	0	7	57	850	<b>1,078</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	19,156	29,068	19,452	12,556	2,039	7,790	19,077	51	53,376	8,653	50,265	<b>221,483</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	118	96	84	203	10	76	100	269	68	33	5	<b>1,062</b>
<i>Televisivo</i>	23	20	0	28	2	7	1	88	12	7	4	<b>192</b>
<i>Radiales</i>	84	50	84	159	8	67	99	181	46	26	0	<b>804</b>
<i>Prensa Escrita</i>	11	26	0	16	0	2	0	0	10	0	1	<b>66</b>
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	<b>57</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	<b>17</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	<b>25</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	<b>15</b>
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>2,204</b>	<b>12,246</b>	<b>6,046</b>	<b>4,859</b>	<b>1,024</b>	<b>8,510</b>	<b>1,803</b>	<b>4,722</b>	<b>2,873</b>	<b>2,747</b>	<b>8,624</b>	<b>55,658</b>

FUENTE: ACODECO