

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

**Período: Enero - Agosto 2011**

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	129	51.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	33	13.1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	26	10.4
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	26	10.4
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	13	5.2
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	11	4.4
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	6	2.4
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1.6
DISCRIMINACIÓN	2	0.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	1	0.4
<b>TOTALES</b>	<b>251</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	366	39.7
PRODUCTOS VENCIDOS	113	12.2
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	105	11.4
BALANZAS	58	6.3
COMBUSTIBLE	47	5.1
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	40	4.3
ESCÁNER	38	4.1
PROMOCIONES	26	2.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	2.7
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	21	2.3
PESO NETO	15	1.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	14	1.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	14	1.5
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	12	1.3
INCUMPLIMIENTNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL	8	0.9
DISCRIMINACIÓN	5	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	0.4
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	4	0.4
VENTA CONDICIONADA	2	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.1

<b>TOTALES</b>	<b>923</b>	<b>100.0</b>
----------------	------------	--------------

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	16	51.6
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	13	41.9
FALTA DE INFORMACIÓN	2	6.5
<b>TOTALES</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>

**Chances y Billetes ( Decreto No.57)**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
VENTA CONDICIONADA	118	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>

**Ley 8 del MEF (7%)**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	14	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ACODECO

<b>TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2011</b>	<b>1,337</b>
--	--------------

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

**Período: Enero - Agosto 2011**

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>RESULTADOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
SIN ANOMALÍAS	116	51.6
NO SE LE OTORGA DESC.25% JUBILADOS/RESTAURANTE	58	25.8
SE LE OTORGA DESC. 25% JUBILADOS/RESTAURANTE	24	10.7
NO SE OTORGO EL DESCUENTO EN MEDICAMENTOS	7	3.1
NO SE LE OTORGA DESCUENTO EN TRANSPORTE	7	3.1
NO SE ENCONTRÓ LOCAL	4	1.8
NO SE OTORGA EL DESC. DEL 15% FRANQUICIAS	3	1.3
INFORMACIÓN NO VERAZ	3	1.3
NO SE ENCONTRÓ LETREROS	1	0.4
SE COMPROBÓ QUE NO HAY FILA DE JUBILADOS	1	0.4
NO SE LE OTORGA EL DESCUENTO DEL 30% JUBILADOS	1	0.4
<b>TOTALES</b>	<b>225</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>RESULTADOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
SIN ANOMALÍAS	376	57.5
FALTA DE PRECIOS A LA VISTA	55	8.4
PRODUCTOS VENCIDOS	43	6.6
INFORMACIÓN NO VERAZ	41	6.3
DENTRO DE LAS TOLERANCIAS PERMITIDAS	32	4.9
NO SE ENCONTRÓ LOCAL	26	4.0
SE INHABILITÓ BALANZAS	15	2.3
ESCÁNER NO CUMPLE	13	2.0
INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO No.20-GAS 25 LBS	8	1.2
INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO No.2 Y 3 ( B/.50.00 y B/.100.00)	8	1.2
NO SE ENCONTRÓ LETREROS	7	1.1
DOBLE PRECIO A LA VISTA	6	0.9
INVACUABLE POR RAZONES TECNICAS (Metrología)	6	0.9
NO RECIBIÓ CONSTANCIA DE PAGO	3	0.5
NO SE ENCONTRÓ EL PRODUCTO	2	0.3
LOS SURTIDORES RESULTARON INSATISFACTORIOS	2	0.3
NO CUMPLE CON EL CONTENIDO NETO DECLARADO	2	0.3
PRODUCTO EN MAL ESTADO	2	0.3
INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO 001 PESO DEL PAN	2	0.3
FILTRO ( No procede)	1	0.2
EVALUADO PREVIAMENTE	1	0.2
RETENCIÓN DE EFECTIVO	1	0.2
SIN FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
INCUMPLIMIENTO DEL ARTICULO N°56 ESTACIONAMIENTO	1	0.2

<b>TOTALES</b>	<b>654</b>	<b>100.0</b>
----------------	------------	--------------

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
SIN ANOMALÍAS	25	65.8
INCUMPLIMIENTO A LA LEY 81	12	31.6
NO SE ENCONTRÓ LOCAL	1	2.6
<b>TOTALES</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>

**Chances y Billetes**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
SIN ANOMALÍAS	26	52.0
INCUMPLIMIENTO AL DECRETO No.57	24	48.0
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	<b>52.0</b>

**Ley 8 del MEF (7%)**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
INCUMPLIMIENTO A LA LEY 8 del 7%	0	0.0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

Fuente: ACODECO

<b>TOTAL DE DENUNCIAS RESUELTAS</b>	<b>2011</b>	<b>967</b>
-------------------------------------	-------------	------------

**Consolidado por Tipos de Denuncias Recibidas, según Medios de Comunicación en el Departamento de Conciliación**

**Período: Enero - Agosto 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
TELEFÓNICA	384	28.7
CALL CENTER 130	340	25.4
PERSONAL	201	15.0
CAC-311	188	14.1
ACODECO EN TU COMUNIDAD	102	7.6
CUIDA TU BOLSILLO	65	4.9
WEB	57	4.3
<b>TOTALES</b>	<b>1,337</b>	<b>100.0</b>

\* Los datos de Acodeco en tu comunidad son a partir de septiembre 2010.

Fuente: ACODECO

**Consolidado por Tipo de Leyes de Denuncias Recibidas en el Departamento de Conciliación**

<b>DETALLES</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
Ley 45	923	69.0
Ley 6ta	251	18.8
Decreto No.57	118	8.8
Ley 81	31	2.3
Ley 8 / MEF	14	1.0
<b>TOTALES</b>	<b>1,337</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ACODECO

**Consolidado de Denuncias Remitidas a Diferentes Departamentos por Conciliación**

<b>DETALLES</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
VERIFICACIÓN	805	60.2
METROLOGÍA	162	12.1
REGIONALES	139	10.4
INVESTIGACIÓN	115	8.6
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	80	6.0
DIPREV	19	1.4
MEF	14	1.0
INVESTIGACIÓN/COMPETENCIA	3	0.2
<b>TOTALES</b>	<b>1,337</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro Mensual de Denuncias por Tipo de Leyes**

**Enero - Diciembre 2009**

DETALLES	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	TOTAL
LEY 6ta JUBILADOS	18	19	7	13	22	14	16	15	20	31	23	26	224
LEY 45	21	30	70	57	32	44	52	35	33	42	19	88	523
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>57</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>88</b>	<b>747</b>

**Cuadro Mensual de Denuncias por Tipo de Leyes**

**Enero - Diciembre 2010**

DETALLES	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	TOTAL
LEY 6ta JUBILADOS	17	33	19	24	20	30	28	29	28	43	26	46	343
LEY 45	60	64	74	76	72	80	116	100	108	103	96	141	1,090
LEY 81 TARJETAS DE CREDITO	-	1	1	26	18	24	16	10	8	6	4	11	125
DECRETO No.57 CHANCES Y BILLETES	-	-	-	-	32	8	73	40	53	70	21	42	339
LEY 8 DEL 7% MEF	-	-	-	-	-	-	29	7	1	2	3	5	47
<b>TOTALES</b>	<b>77</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>126</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>262</b>	<b>186</b>	<b>198</b>	<b>224</b>	<b>150</b>	<b>245</b>	<b>1,944</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro Mensual de Denuncias por Tipo de Leyes**

**Enero - Agosto 2011**

DETALLES	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	TOTAL
Ley 45	90	140	138	113	123	118	115	86					923
Ley 6ta	21	44	30	42	40	34	15	25					251
Decreto No.57	10	18	20	15	6	26	17	6					118
Ley 81	6	5	3	4	3	4	6	0					31
Ley 8 / MEF	1	6	5	1	0	0	1	0					14
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>213</b>	<b>196</b>	<b>175</b>	<b>172</b>	<b>182</b>	<b>154</b>	<b>117</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,337</b>

Fuente: ACODECO