



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Marzo)



Abril, 2015

<i>Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas</i>			
NACIONAL			
<i>Período: Enero - Marzo 2015</i>			
<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	189	580	769
ASISTENCIAS	1,722	5,250	6,972
QUEJAS (Ley 45)	192	698	890
TOTALES	2,103	6,528	8,631

Fuente: ACODECO



<i>Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas</i>			
NACIONAL			
<i>Período: Enero- Marzo 2015</i>			
<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	189	580	769
ASISTENCIAS	1,722	5,250	6,972
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	192	825	1,017
TOTALES	2,103	6,655	8,758

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Marzo 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	3	15	5	26	5	4	8	12	20	17	7	122
TELEFÓNICA	3	6	6	16	0	14	3	178	14	16	1	257
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	111	0	0	0	111
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	134	0	0	0	134
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Total	6	21	11	42	5	18	11	580	34	33	8	769
<small>(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.</small>												
<small>(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.</small>												
<small>(3): Recibidas a través del 510-1313.</small>												
<small>Fuente: ACODECO</small>												

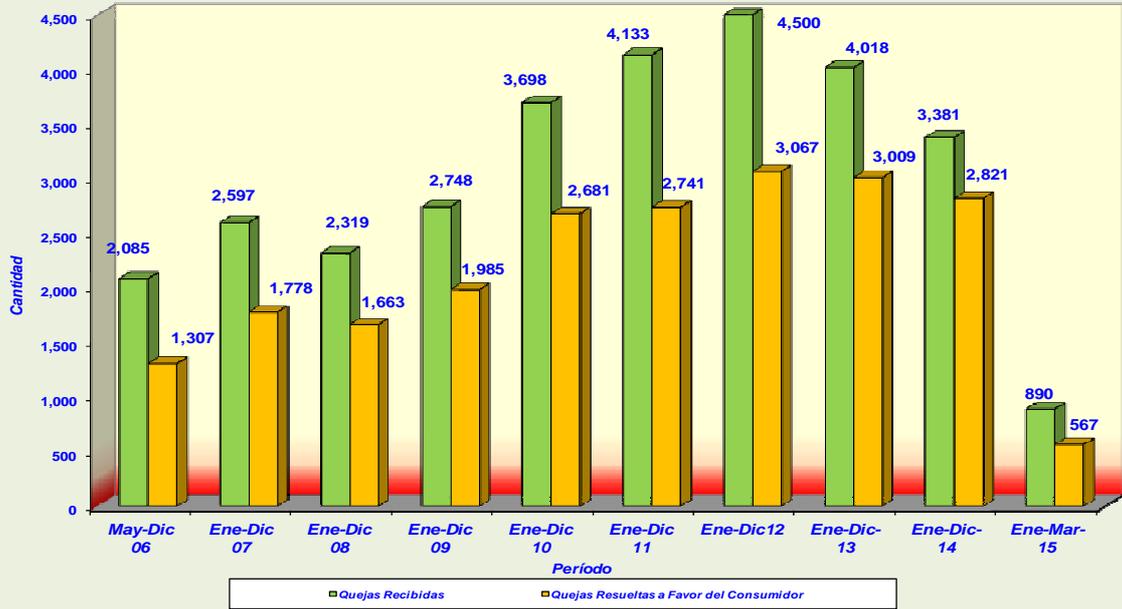
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Marzo 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	46	88	114	435	13	79	17	2,391	333	271	57	3,844
TELEFÓNICA (3)	2	24	30	9	0	20	4	2,208	127	38	15	2,477
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	641	0	0	0	641
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
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	48	112	144	444	13	99	21	5,250	460	309	72	6,972
<small>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.</small>												
<small>(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.</small>												
<small>(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.</small>												
<small>(3): Recibidas a través del 510-1313.</small>												
<small>Fuente: ACODECO</small>												

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional		
Período: Enero - Marzo 2015		
CONTROL DE PRECIO		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	96	100
TOTALES	96	100
Ley 6ta. JUBILADOS		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	42	54.5
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	10	13.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	8	10.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	5.2
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	3	3.9
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	3.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	3	3.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	2.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	1	1.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	1.3
TOTALES	77	100.0
Ley 45		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	63	15.7
PRODUCTOS VENCIDOS	56	14.0
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	31	7.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	30	7.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	27	6.7
NO CUMPLEN	25	6.2
ESCÁNER	19	4.7
BALANZAS	17	4.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	14	3.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	13	3.2
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	13	3.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	11	2.7
PESO NETO	10	2.5
FALTA DE INFORMACIÓN	10	2.5
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	10	2.5
COBRO DEL 7% EN ÚTILES ESCOLARES	8	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	1.7
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	1.5
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	1.2
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	5	1.2
MONOPOLIO	4	1.0
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.7
GAS LICUADO PRECIO TOPE	2	0.5
COMBUSTIBLE	2	0.5
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.5
INFORMACION NO VERAZ	2	0.5
VENTA ATADA	2	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.5
DISCRIMINACIÓN	1	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.2
TOTALES	401	100.0
Ley 81 Tarjetas de Crédito		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	3	60.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	40.0
TOTALES	5	100.0
Ley 134 de Discapacitados		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
TOTALES	1	100.0
FUENTE:ACODECO		
TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	580	

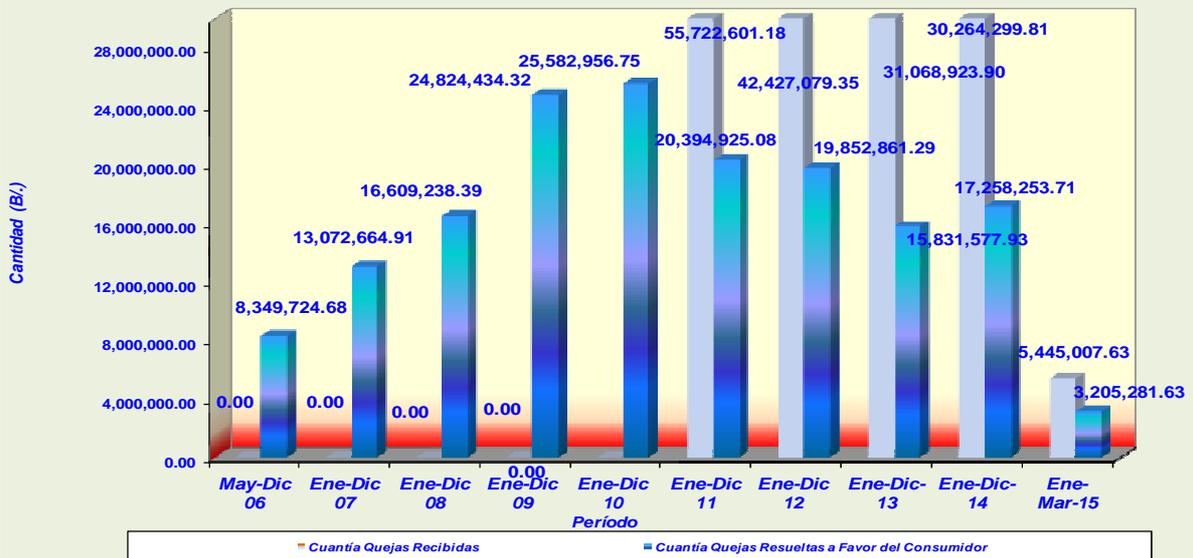
*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica

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 2015		
Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,698	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,381	30,264,299.81
Ene-Mar-15	890	5,445,007.63
<i>Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.</i>		
Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio		
NACIONAL		
Periodo: 2006 al 2015		
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic 10	2,681	25,582,956.75
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Mar-15	567	3,205,281.63
<i>NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).</i>		
<i>Fuente: ACODECO</i>		
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	21,619	164,981,918.69
<i>NOTA: Cuadro elaborado el 09-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 abril 2015.</i>		
<i>FUENTE: ACODECO</i>		

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



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 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 2015*

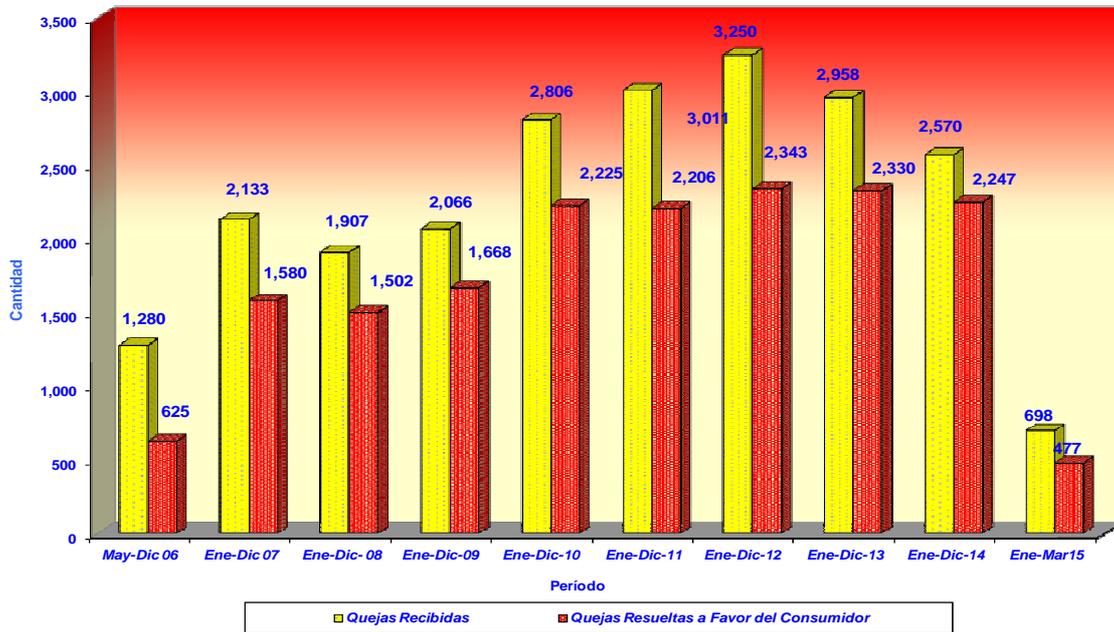
Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Mar15	698	4,955,003.37

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 2015*

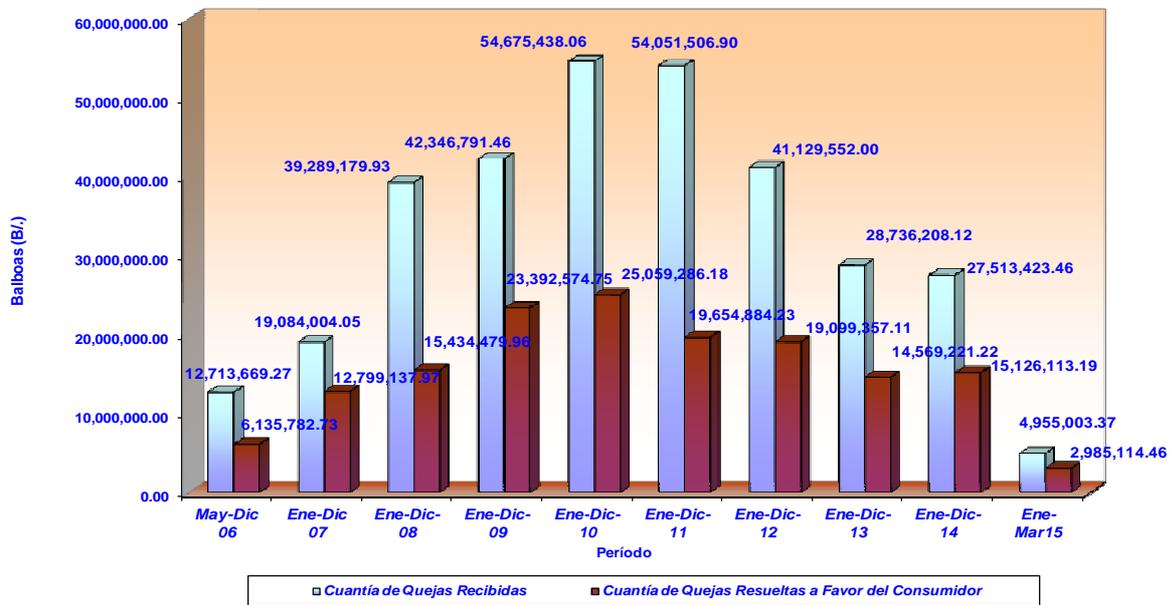
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Mar15	477	2,985,114.46
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	17,203	154,255,951.80

*NOTA: Cuadro elaborado el 08-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	698	698		
REGIONAL	Expedientes	192	192
TOTAL NACIONAL		890	890	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	74				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	297				

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 - Marzo 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	187	187
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	511	511
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,835	1,708	53	74
TOTAL		2,533	2,406	53	74
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	275				

****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%	93.08%	2.89%	4.03%

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 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	894	3,679,163.46
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12®	1,344	1,488,620.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	811	2,750,876.35
Ene-Mar 15	192	490,004.26
(R) Datos revisados		
FUENTE: ACODECO		

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

Periodo: 2010 al 2015

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
Ene-Mar 15	90	220,167.17
FUENTE: ACODECO		

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades	
NACIONAL	
Período: Enero - Marzo 2015	
Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	95
Agencia de autos	48
Venta de Autos Usados	15
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Escuela/Colegio	8
Taller de Reparación de Autos	4
Agencias de Viajes	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Funerarias	2
Eventos Artísticos	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Decoración	1
Dentista	1
Otros	1
Reparación de Casas	1
Agencia de Motos	1
Total	202

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	23.3	21,619.44	1,016,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	22.8	40,416.50	1,859,159.18
CLÁUSULA ABUSIVA	37	18.3	12,989.07	480,595.62
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	7.9	3,662.22	58,595.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	6.4	33,920.82	440,970.72
COBRO INDEBIDO	11	5.4	12,964.32	142,607.48
VICIO OCULTO	10	5.0	43,308.14	433,081.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	4.5	17,552.85	157,975.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	3.5	56,554.30	395,880.12
CUSTODIA DE BIEN	2	1.0	7,948.80	15,897.60
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	15,800.00	15,800.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.5	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.5	127,500.00	127,500.00
TOTALES	202	100.0	25,511.77	5,153,376.82

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 - Marzo 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
ABANDONO	20	21.1	28,335.51	566,710.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	18.9	12,846.96	231,245.28
DESISTIMIENTO	17	17.9	46,381.52	788,485.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	10.5	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.4	38,040.04	266,280.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	6.3	48,436.50	290,619.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	4.2	31,261.25	125,045.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.2	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	3.2	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	3.2	5,135.33	15,405.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	2.1	22,500.00	45,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.1	18,500.00	18,500.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.1	854.93	854.93
TOTALES	95	100.0	31,889.93	3,029,543.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	1,753,081.90
CLÁUSULA ABUSIVA	27	470,384.62
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	11	49,720.56
COBRO INDEBIDO	10	139,807.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	395,851.12
VICIO OCULTO	4	213,300.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	169,199.19
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	393,331.99
TOTAL	95	3,584,676.86

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	28	1,077,956.08
DESISTIMIENTO	20	1,410,017.29
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	10,345.00
TOTAL	50	2,498,318.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
REY 4, S.A.	3
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
INVERSIONES DECURIA, S.A.	2
L. FERNANDO	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
NETWORKS VACATION INC. (COMERCIALIZADORA MIRAMAR,	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SILVER, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA CANDELARIA, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
OH GROUP	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACION)	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	95
<i>Fuente: ACODECO</i>	

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL		
Período: Enero - Marzo 2015		
MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	212,943.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
TOTAL	15	239,947.65
CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL		
Período: Enero - Marzo 2015		
RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	6	104,753.51
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	7	109,814.50
NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.		
Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.		
FUENTE: ACODECO		

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTOMOBILE CAR RENTAL, S.A.	1
BUSET CAR CENTER.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A. (PACIFIC MOTOR).	1
PREMIUN AUTO, S.A.	1
RASTRO PANAMA, S.A.	1
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	15
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	607,319.16
CLÁUSULA ABUSIVA	5	6,050.00
VICIO OCULTO	4	98,114.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	42,775.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	32,045.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	100,000.00
VENTA ENGAÑOSA	1	15,800.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9,200.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	48	922,903.87

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	14	274,995.00
ACUERDOS	6	99,595.00
TOTAL	20	374,590.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	8
SILABA MOTORS, S.A.	7
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
COPAMA (EMPRESAS MELO), S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
FORD AUTO PANAMA, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
SILABA MOTOR, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
DISTRBUIDORA DAVID, S.A	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
PREMIER MOTOR GROUP, S.A. (PMG).	1
TOTAL	48
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	3,423.98
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	2	6,209.50

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	1	2,785.52
TOTAL	1	2,785.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	402	58.9	385.24	154,865.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	50	7.3	502.23	25,111.40
FALTA DE INFORMACIÓN	45	6.6	362.76	16,324.03
MERCANCÍA DEFECTUOSA	43	6.3	406.55	17,481.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	5.6	750.26	28,509.86
RESOLUCIÓN / CONTRATO	31	4.5	143.55	4,449.91
CUSTODIA DE BIEN	12	1.8	366.21	4,394.51
ANULACIÓN DE CONTRATO	11	1.6	228.82	2,516.98
VICIO OCULTO	11	1.6	1,135.90	12,494.86
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	1.5	820.63	8,206.33
COBRO INDEBIDO	9	1.3	317.50	2,857.48
DAÑO Y PERJUCIO	8	1.2	932.65	7,461.17
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.9	622.28	3,733.65
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	310.65	931.96
NOTA DE CRÉDITO	2	0.3	435.99	871.97
RESCINDIR CONTRATO	2	0.3	35.79	71.57
TOTALES	683	100.0	425.01	290,283.13

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	166	35.2	378.35	62,806.75
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	67	14.2	307.60	20,609.04
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	62	13.1	412.85	25,596.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	62	13.1	291.59	18,078.49
ABANDONO	30	6.4	278.40	8,351.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	22	4.7	324.37	7,136.24
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	4.0	662.78	12,592.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	2.3	832.38	9,156.14
ACUERDO/REEMPLAZO	10	2.1	224.33	2,243.33
ACUERDO	5	1.1	125.79	628.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1.1	314.75	1,573.76
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	0.6	479.65	1,438.96
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	0.6	529.64	1,588.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	0.6	244.89	734.68
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.4	1,298.15	2,596.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	209.72	209.72
TOTALES	472	100.0	372.33	175,738.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, 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 - Marzo 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,508.71
VICIO OCULTO	7	10,377.36
FALTA DE INFORMACIÓN	6	4,059.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3,562.20
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	3,409.66
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	96.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	37	33,229.95

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	4,599.57
ACUERDOS	3	5,315.16
RESOLUCIONES	1	2,500.00
TOTAL	12	12,414.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKER	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
AMARILO	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RKR INVESMENT S.A.	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
TOTAL	37
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	148	70,887.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	21	11,320.12
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,622.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,080.65
VICIO OCULTO	2	1,022.50
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
VENTA ENGAÑOSA	1	711.55
CUSTODIA DE BIEN	1	180.00
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
TOTAL	182	87,735.29

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	110	52,395.15
ACUERDOS	35	17,520.84
RESOLUCIÓN	3	1,242.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,302.04
TOTAL	151	72,460.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

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 - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	48
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	23
DOIT CENTER	13
PREMIER UNIVERSE, S.A.	13
MULTITEK PACIFICO (MULTIMAX), S.A.	10
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
CASA GALA	6
HOMETEK	5
FOTO SONIDO	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
ELEKTRA	3
PANACINE	3
PHOTURA INTERNACIONAL	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
ELECTRONICA MUNDIAL	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MAX VISION	2
RODELAG	2
SOUND' N MUSIC	2
UNICA	2
ASIA LATIN STORE	1
BUDDY'S HOME FURNISHING, S.A.	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
DAKA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electronica Andys	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FLEXPAY HOME FURNISHINGS, S.A.	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
New Tcnology	1
PHOTOVISION	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
SUPER AUDIO	1
TOTAL	182
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	79	13,884.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	757.42
CUSTODIA DE BIEN	3	792.99
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,160.57
FALTA DE INFORMACIÓN	2	571.34
TOTAL	92	17,166.41

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	45	7,982.25
ACUERDOS	18	3,292.41
RESOLUCIONES	2	311.37
TOTAL	65	11,586.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DOMINO CELL	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
CELL PLUS	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	3
MOVICELL	3
3 JACC	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
Ji Xu Shop	2
MANICELL SUCURSAL N° 1	2
MOVISTAR	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
STAR MOBILE	2
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	2
WEI WEI DIGITAL	2
XPRESS CELL	2
AUDY SHOP	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION.WWW.COM	1
CELULAR CITY	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
Electrónica Tecnimax	1
Enter Mix	1
EURO PERFUM PANAMA	1
EVOTECH	1
GIGA TECH, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOVIL NET	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
ORIENTAL SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
SMART CENTER.	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM N° 1	1
Telefonica Moviles Panamá, S.A.	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TOTAL	92

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
NACIONAL		
Período: Enero - Marzo 2015		
MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	5,714.99
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	9	6,884.04
CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
Período: Enero - Marzo 2015		
RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,358.43
TOTAL	7	3,358.43
NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.		
Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.		
FUENTE: ACODECO		

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLES JAMAR	1
TEMPO DESING, INC	1
TOTAL	7
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
TOTAL	3	5,366.85

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,071.00
TOTAL	1	2,071.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,123.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,107.39
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139.10
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	11	5,405.36

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	3,500.00
ACUERDO	1	99.21
TOTAL	3	3,599.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	24.3	26,651.3	453,072.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	22.9	3,965.7	63,451.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	22.9	23,973.8	383,580.99
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	5.7	57,313.2	229,252.60
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.7	16,524.6	66,098.25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	4.3	108,513.3	325,540.00
VICIOS OCULTOS	3	4.3	51,100.2	153,300.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.9	10,431.8	20,863.58
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	1.4	127,500.0	127,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.4	11,400.0	11,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	5,000.0	5,000.00
COBRO INDEBIDO	1	1.4	5,000.0	5,000.00
TOTALES	70	100.0	26,343.7	1,844,059.47

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	20	21.1	28,335.51	566,710.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	18.9	12,846.96	231,245.28
DESISTIMIENTO	17	17.9	46,381.52	788,485.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	10.5	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.4	38,040.04	266,280.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	6.3	48,436.50	290,619.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	4.2	31,261.25	125,045.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.2	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	3.2	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	3.2	5,135.33	15,405.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	2.1	22,500.00	45,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.1	18,500.00	18,500.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.1	854.93	854.93
TOTALES	95	100.0	31,889.93	3,029,543.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, 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 - Marzo 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	233,486.98
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	136,551.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	283,588.17
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VICIOS OCULTOS	1	94,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3,750.00
TOTALES	21	800,049.65

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./)
INMOBILIARIAS	9	661,307.40
AGENCIA DE AUTO	6	111,552.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	4	16,810.17
VENTA DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	21	800,049.65

FUENTE: ACODECO

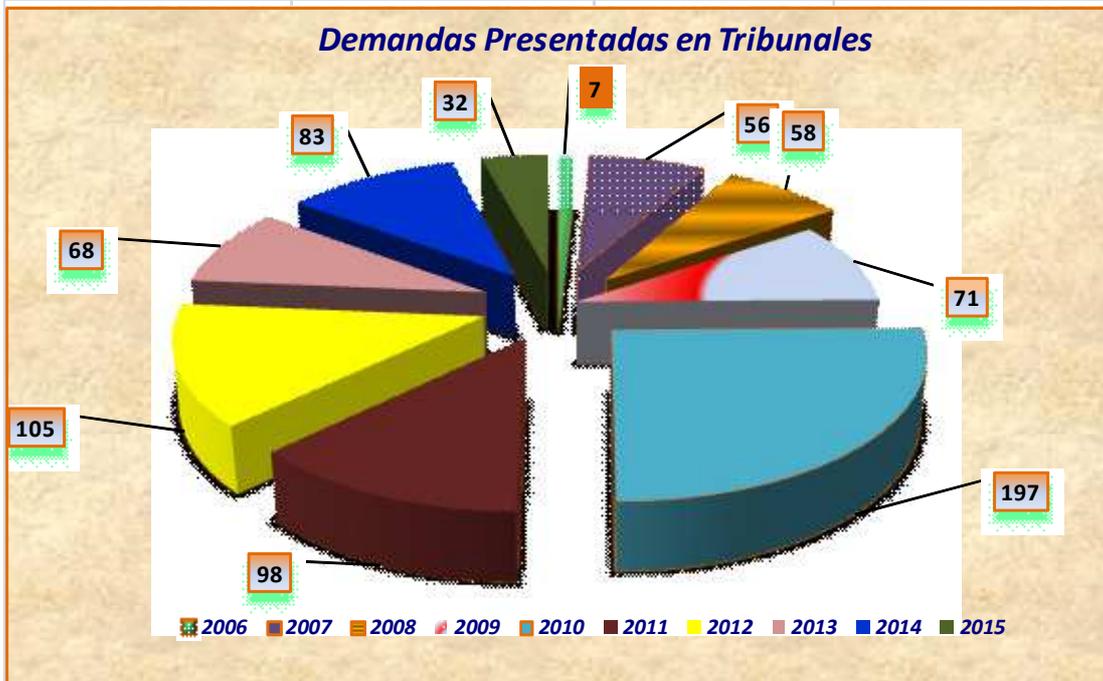
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales
por el Departamento de Defensoría de Oficio**

AÑO: 2006 - 2015(Marzo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.2	1,162,188.01
2008	58	7.5	1,165,958.76
2009	71	9.2	3,177,387.81
2010	197	25.4	11,574,589.66
2011	98	12.6	4,265,056.02
2012	105	13.5	4,552,121.01
2013	68	8.8	3,037,107.83
2014	83	10.7	2,925,140.26
2015	32	4.1	1,285,471.19
TOTAL	775	100.0	33,145,020.55

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**NACIONAL****PERIODO: Enero - Marzo 2015**

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,708	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,511	314,947.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	143	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	225	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	
NOTA: Cuadro elaborado el 13/04/15.		
FUENTE: ACODECO.		

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Marzo 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	53	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	27	13,050.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	65	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	18	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	74	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	30	28,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	56	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	27	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	5	
NOTA: Cuadro elaborado el 13/04/15.		
FUENTE: ACODECO.		

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	61	4.0	28,330.00	9.0
SUPERMERCADO XTRA	25	1.7	11,350.00	3.6
SUPERMERCADO REY	31	2.1	12,300.00	3.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.3	1,150.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.3	850.00	0.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2	0.1	400.00	0.1
OTROS	1,384	91.6	260,567.00	82.7
TOTAL	1,511	100.0	314,947.00	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

Período: Enero - Marzo 2015

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	1				1	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	9	4,331.75			9	4,331.75
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	11				11	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	44				44	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	5				5	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN					0	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	2				2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	1				1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	5				5	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	6				6	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	46				46	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA					0	0.00
TOTALES	137	4,331.75	0	0.00	137	4,331.75
VERIFICACIÓN	63	0.00	0	0.00	63	0.00
<i>Fuente: ACODECO</i>						

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO						
RECTIFICÓ	3	0.00	0	0.00	3	0.00
HONRÓ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
SUSPENDIÓ	23	0.00	0	0.00	23	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	1	0.00	0	0.00	1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00	0	0.00	0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	4	2,370.40	0	0.00	4	2,370.40
DESISTIÓ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TOTALES	31	2,370.40	0	0.00	31	2,370.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 18-03-2015. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

<i>MEDIOS</i>	<i>PANAMA</i>	<i>REGIONAL</i>	<i>NACIONAL</i>
	<i>CANTIDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>
TELEVISIÓN	3	0	3
PRENSA	19	0	19
RADIO	22	0	22
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	124	0	124
MEDIOS IMPRESOS	14	0	14
INTERNET	14	0	14
VALLAS	4	0	4
<i>TOTALES</i>	<i>200</i>	<i>0</i>	<i>200</i>
<i>Fuente: ACODECO</i>			

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

NACIONAL

Año: Enero - Marzo 2015

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
RESTAURANTE SUBWAY	6
SUPERMERCADO EL REY	6
EL MACHETAZO	8
EL COSTO	5
EL CAMPEON	4
SUPERMERCADO XTRA	4
EL TITÀN	3
SUPERMERCADO 99	3
OTROS	161
Total	200
<i>Fuente: ACODECO</i>	

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL			
Años: 2006 - 2015			
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
2015 (mar)	1,014	574	1,588
TOTAL	93,495	57,399	150,894
<i>Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.</i>			
<i>FUENTE: ACODECO</i>			

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**Años: 2006 - 2015**

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
2015 (mar)	675	402	1,077
TOTAL	42,659	23,398	66,057

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 - Marzo 2015

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	163	0	1,321	430	35	954	184	7,375	2,325	5,264	1,486	19,537	
Productos vencidos (PV)	productos	2,136	73	462	438	187	4,761	1,509	3,185	748	3,037	1,319	17,855	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	20	0	24	1	4	0	238	44	546	0	877	
Productos deteriorados	productos	26	6	0	16	3	0	51	69	0	193	21	385	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Producto doble precio	productos	0	2	0	0	0	0	50	11	23	0	0	86	
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	2	0	11	0	0	1	14	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	6	0	0	5	1	13	27	1	14	0	67	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	0	0	0	0	5	1	4	4	3	1	1	19	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	10	1	0	3	15	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	1	6	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
TOTAL DE ACTIVIDADES		2,325	111	1,783	908	236	5,723	1,811	10,937	3,146	9,057	2,833	38,870	

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	679	407	418										1,504

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

	Actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		TOTAL NACIONAL		
		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			
Actas Levantadas de Ley 45	actas	44	31	13	57	14	29	10	88	5	11	90	153	72	108	158	264	29	59	62	13	40	19	537	832	1,369
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	0	3	1	8	1	9	0	11	6	6	1	22	4	30	14	75	5	16	1	1	4	1	37	182	219

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Marzo 2015

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía												
Falta precio a la vista (SPV)	productos	2,407	586	4,382										7,375
Productos vencidos (PV)	productos	2,200	287	698										3,185
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	125	10	103										238
Productos deteriorados	productos	40	16	13										69
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0										0
Producto doble precio (spv)	productos	0	1	10										11
Fecha no clara (sfv)	productos	0	11	0										11
Incumplimiento con la información comercial	productos	2	1	3										6
Venta atada	productos	0	0	0										0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0										0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	5	12										27
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	2	0										3
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0										0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	3	1	0										4
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	4	2										10
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0										0
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	0	1										3
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0										0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	1	0										1
Discriminación	estacionamiento	0	1	0										1
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0										0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0										1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0										0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0										0
TOTAL DE ACTIVIDADES		4,795	926	5,224	0	10,945								

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	138	102	107										347

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Actas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas con anomalías	Actas sin anomalías	TOTAL
		con anomalía	sin anomalía													
Actas Levantadas de Ley 45	actas	77	91	31	72	50	101							158	264	422
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	7	30	5	26	2	19							14	75	89

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

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2015 (ene-mar)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:										Total de con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013	2014	2015	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía								
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	105,661	55,359	7,375	1,225,941
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	19,932	3,185	378,631
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	7,982	4,793	238	107,157
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,391	564	69	15,579
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1	0	1,797
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	22	20	11	478
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	1,453	101	11	6,606
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	31	3	582
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	4	0	6
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	7	0	181
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	321	199	27	3,318
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	3	3	115
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	4	-	0	13
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	-	0	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	107	50	4	514
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	97	91	10	570
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	7	0	37
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	2	4	3	27
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	2	1	25
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	-	0	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	2	1	10
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	5	3	0	22
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	-	0	129
Discriminación	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL DE ACTIVIDADES		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	184,877	130,991	150,259	81,173	10,942	1,742,812

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	57	35.6	20,898	35.5
SUPERMERCADO REY		0.0	8,536	14.5
SUPERMERCADO XTRA		0.0	10,564	18.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO		0.0	2,094	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	103	64.4	10,942	18.6
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	1,391	2.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	605	1.0
SUPER KOSHER		0.0	1,950	3.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	211	0.4
MEGA DEPOT		0.0	730	1.2
DELI (K) MARKET		0.0	836	1.4
PRICE SMART		0.0	88	0.1
TOTAL	160	100.0	58,845	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 el mes de enero; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS				
AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,905	44.8	112,580	14.5
SUPERMERCADO REY	257	6.0	32,813	49.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO		0.0	17,820	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	4.0	19,016	8.4
SUPERMERCADO XTRA	1,918	45.2	36,547	16.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	602	1.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,774	1.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	437	0.2
SUPER KOSHER		0.0	475	0.3
MEGA DEPOT		0.0	2,578	7.9
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	299	0.1
TOTAL	4,248	100.0	226,821	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.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS				
AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	18	100.0	11,514	34.6
SUPERMERCADO REY		0.0	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA		0.0	5,839	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	1,154	3.5
PRICE MART		0.0	2,505	7.5
MEGA DEPOT		0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.7
SUPER KOSHER		0.0	145	0.4
TOTAL	18	100.0	33,281	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 el mes de enero; febrero no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: Enero - Marzo 2015

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.	11	56	16	1	0	100	39	17	84	18	6	348
Almacenes	2	0	0	23	0	2	7	27	1	2	1	65
Animales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Auto Repuestos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casinos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	6	3	0	0	0	10
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	7
Distribuidora e Importadoras	0	0	1	1	0	0	2	3	0	0	0	7
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	0	0	0	3	0	0	6	7	1	0	0	17
Ferreterías	3	0	0	0	0	1	4	1	0	0	1	10
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoteles y Pensiones	1	1	0	1	0	0	14	5	0	1	0	23
Internet	2	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	10
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	1	0	0	0	0	0	8	29	0	1	0	39
Librería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	6
Mini Super	40	115	14	2	26	104	32	60	161	17	37	608
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	2	1	0	48	0	1	2	5	5	8	2	74
Panaderías/Refresquerías	2	3	0	0	0	1	2	15	1	1	2	27
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurantes / Fondas	5	9	20	11	0	10	63	92	17	4	8	239
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	1	5	3	0	0	0	9
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	4	27	1	12	0	5	5	33	23	8	15	133
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	2	10	0	0	14
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL DE VISITAS	76	214	52	106	28	243	214	347	310	64	73	1,729

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Marzo 2015

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	0	1			0	1																			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	13	5	7	8	3																			28	23	51
- A favor del consumidor	balanza	6		1		0																				0	7	7
- En contra del consumidor	balanza	7		5		2																				0	14	14
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0				3																				0	3	3
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica-Útiles Escolares *	producto	152	0	8	0	689	273																			1,415	273	1,688
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento					1	0																			1	0	1
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																									0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					20	0																			20	0	20
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																									0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	0	3	29	4	52																			8	81	89
Bloques	establecimiento	1	0	18	24	11	38																			30	62	92
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,taladro de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	3	0	4	0	5	1																			14	1	15
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	73	0	96	0	116	1																			247	1	248
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	1																			2	1	3
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0																			0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	0	12	0	22	0																			44	0	44
Verificación de agroquímicos	establecimiento																									0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	0	5	5	5	6																			11	11	22
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		11		16																				27		27
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		0		0																				12		12
Verificación de grasas	freidora o pala	358	32	2	0	0	0																			360	32	392
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0																			0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		654	46	113	65	361	275	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,828	495	2,658								

(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.

*Contenido neto canasta básica Inkyre: hielo,jugos,crema de maíz,ponche de frutas,yogurt,pagamento,papel bond,libretas,cuadernos,rabido de sardinas,atún,gas fcuado. En marzo de 2015 se realizó contenido neto de útiles escolares (cuadernos, libretas,hojas, papel bom y goma)

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	167	72	114										353

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL
		cumple	no cumple																									
		150	32	91	65	171	107																					

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (marzo)

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple							
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	13	67	80
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	37	23	1,543	398	1,941
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	7	2	94	96
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	14	0	112	112
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	3	0	87	87
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	889	273	87,186	29,481	116,667
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	1	0	66	473	539
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		0	0	120	404	524
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	64	324	203	1,083	1,286
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	13	1	157	163	320
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	250	1	2,327	76	2,403
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	1	0	90	90
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	0	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	47	0	582	11	593
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	12	12	189	717	906
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		27			918	918
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		12			916	916
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	795	78	1,592	124	1,716
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	0	0	31	418	449

(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 - Marzo 15

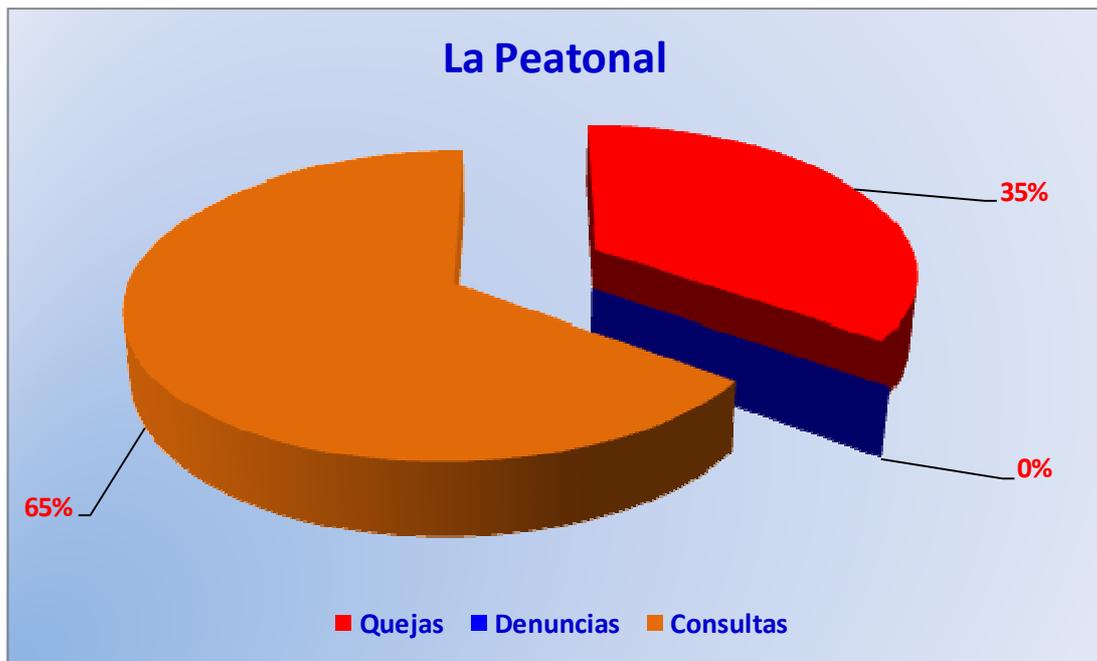
DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	92
Medios de Comunicación	200
Consulta	1,040
Capacitaciones	86
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	20
Cuida Tu Bolsillo	1
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	137
Ley 24	0
Ley 45	647
Ley 81	9
Control de Precio	0
Otros	294
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	32
Radio	144
Prensa	22
MÓDULOS	
Albrook Mall	330
Los Pueblos	116
La Peatonal	121
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	41,173
Población Total Beneficiada	14,109
<small>NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.</small>	
<small>FUENTE: ACODECO</small>	

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS														
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN														
PANAMÁ														
Año: 2015														
LOS PUEBLOS														
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24										85	16,190.40
Denuncias	0	0	0										0	
Consultas	35	61	20										116	
Total	55	102	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	201	



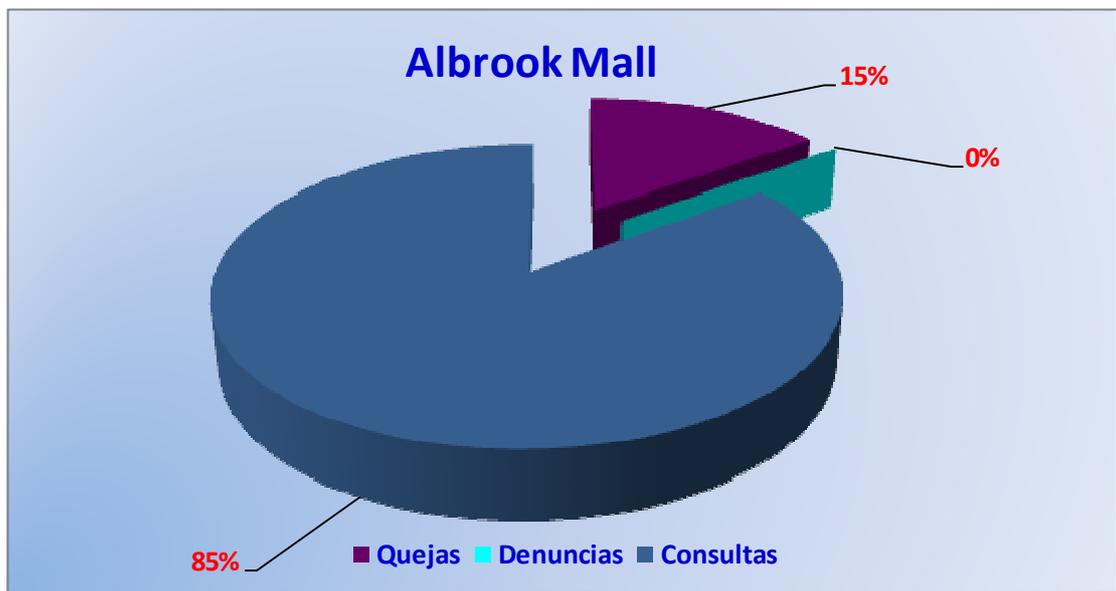
LA PEATONAL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	24	21	20										65
Denuncias	0	0	0										0
Consultas	55	41	25										121
Total	79	62	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	186



ALBROOK MALL													
ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	17	17	24										58
Denuncias	0	0	0										0
Consultas	98	95	137										330
Total	115	112	161	0	0	0	0	0	0	0	0	0	386

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



DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIO

VERIFICACIÓN ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Panamá

Años	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B./)
2014	4,860	552	4,308	102,500.00
2015 (mar)	686	389	297	119,275.00
Total	5,546	941	4,605	221,775.00

VERIFICACIÓN ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Regionales

Años	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B./)
2014	14,542	1,623	12,919	281,370.00
2015 (mar)	3,318	836	2,482	200,805.00
Total	17,860	2,459	15,401	482,175.00

NACIONAL

VERIFICACIÓN ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Años	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B./)
2014	19,402	2,175	17,227	383,870.00
2015 (mar)	4,004	1,225	2,779	320,080.00
Total	23,406	3,400	20,006	703,950.00

Fuente: ACODECO

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Verificación de Control de Precio a Nivel Nacional 2014 - 2015



NACIONAL

VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Del 14 de Julio 2014 al 31 de Marzo 2015

<i>Detalles</i>	<i>TOTAL</i>
Con Anomalía	3,400
Sin Anomalía	20,006
Total de Establecimientos Verificados	23,406

Verificación de Control de Precios a Nivel Nacional

Total de Establecimientos Verificados: 23,406
Total de Multas Impuestas: B/. 703,950.00

Fuente: ACODECO