



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Abril)



Mayo, 2015

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
Período: Enero - Abril 2015**

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	269	788	1,057
ASISTENCIAS	2,377	8,416	10,793
QUEJAS (Ley 45)	271	910	1,181
TOTALES	2,917	10,114	13,031

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero- Abril 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	269	788	1,057
ASISTENCIAS	2,377	8,416	10,793
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	271	1,089	1,360
TOTALES	2,917	10,293	13,210

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Abril 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	3	19	6	37	5	8	14	17	23	24	13	169
TELEFÓNICA	4	10	8	21	1	17	14	232	17	22	3	349
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	163	0	0	0	163
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	181	0	0	0	181
WEB	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	51
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	87	0	0	0	87
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	7	29	14	58	6	25	28	788	40	46	16	1,057

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Abril 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	92	140	132	557	19	101	21	3,091	448	360	82	5,043
TELEFÓNICA (3)	9	37	40	12	0	26	6	2,808	160	46	24	3,168
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	883	0	0	0	883
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	226	0	0	0	226
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,398	0	0	0	1,398
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)	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	166	177	172	569	19	127	27	8,416	608	406	106	10,793

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

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	147	100
TOTALES	147	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	57	56.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	10	9.9
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	10	9.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	6	5.9
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	4.0
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	4	4.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	3	3.0
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION	3	3.0
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	1	1.0
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	1	1.0
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	1.0
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	1.0
TOTALES	101	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	90	17.0
PRODUCTOS VENCIDOS	79	14.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	40	7.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	39	7.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	37	7.0
NO CUMPLEN	33	6.2
ESCÁNER	29	5.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	22	4.2
BALANZAS	21	4.0
FALTA DE INFORMACION PROPINA	17	3.2
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	15	2.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	14	2.6
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	13	2.5
FALTA DE INFORMACIÓN	12	2.3
PESO NETO	11	2.1
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	8	1.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	1.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	0.9
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	5	0.9
MONOPOLIO	4	0.8
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	4	0.8
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.6
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.6
VENTA ATADA	3	0.6
DISCRIMINACIÓN	2	0.4
COMBUSTIBLE	2	0.4
INFORMACION NO VERAZ	2	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.2
TOTALES	530	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	6	66.7
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	22.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	11.1
TOTALES	9	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 2015	788
--	------------

*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-Abr-15	1,181	9,957,249.89

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 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-Abr-15	744	4,065,246.48

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

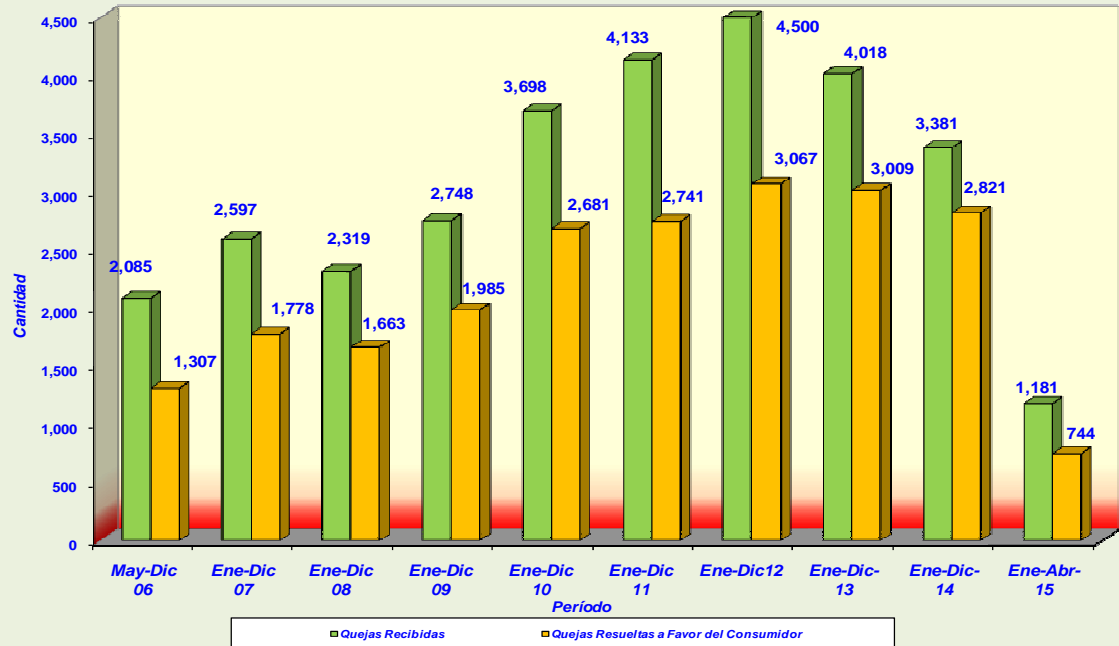
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	21,796	165,841,883.54
---	---------------	-----------------------

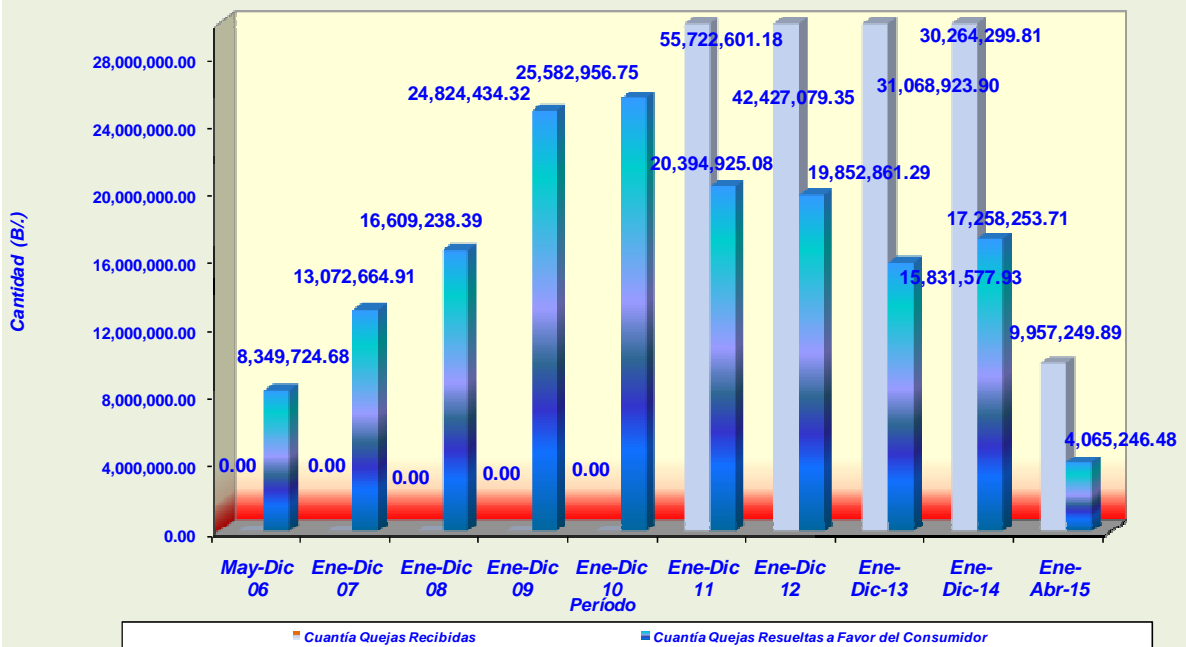
NOTA: Cuadro elaborado el 07-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo 2015.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Abr-15	910	9,016,998.21

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

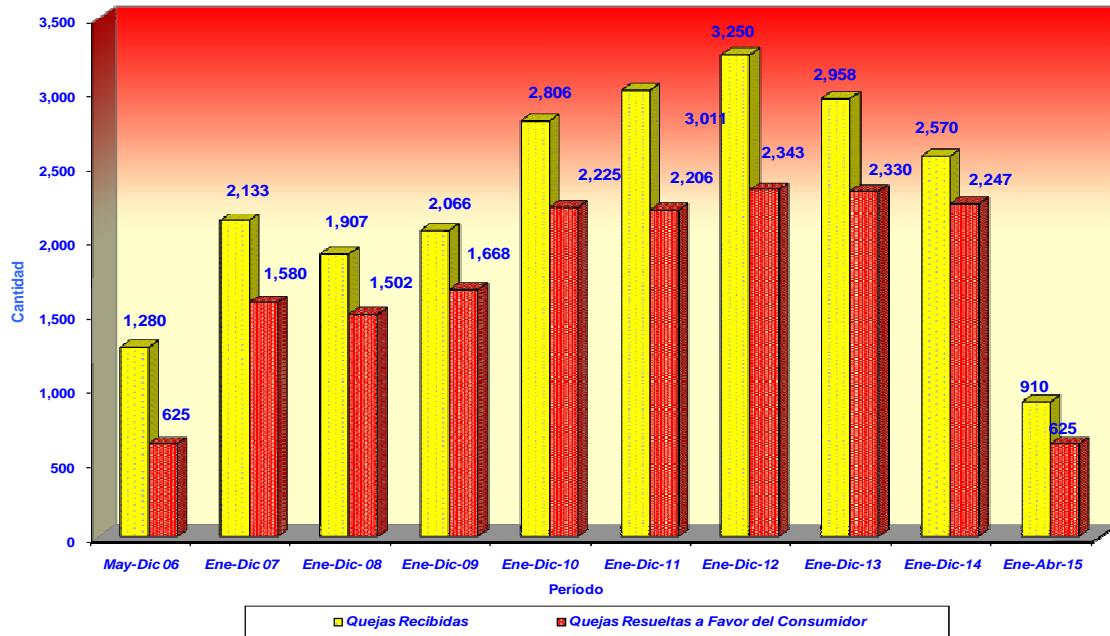
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Abr-15	625	3,643,387.22

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	17,351	154,914,224.56
--	---------------	-----------------------

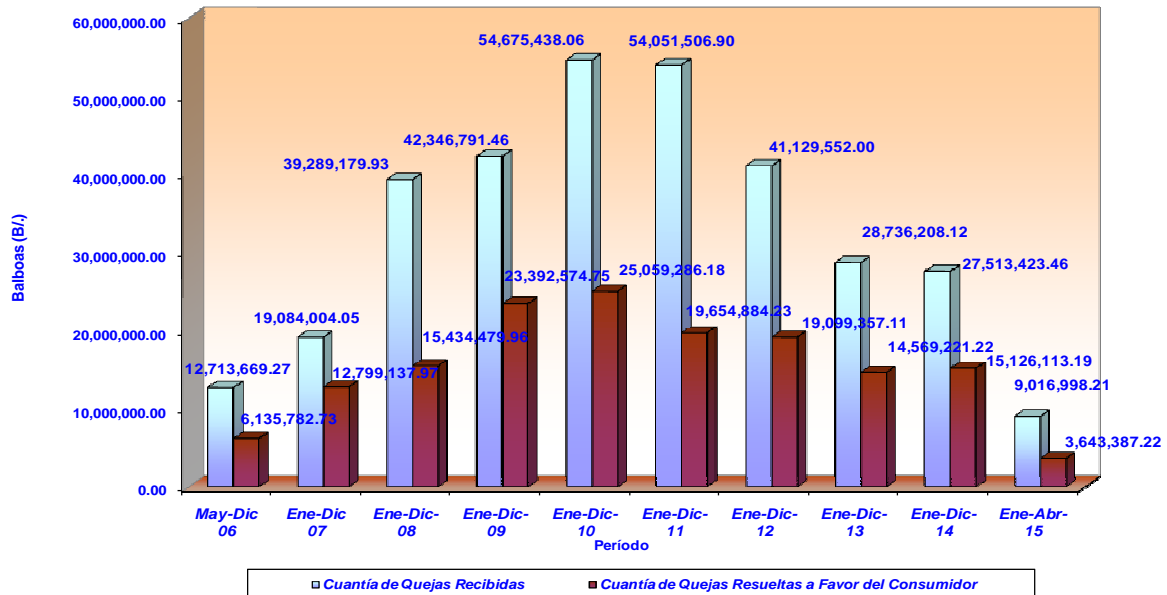
NOTA: Cuadro elaborado el 05-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2015.

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



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 - Abril 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	910	910		
REGIONAL	Expedientes	271	271
TOTAL NACIONAL		1,181	1,181	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	74				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	295				

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 - Abril 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	249	249
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	661	661
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,952	1,773	69	110
TOTAL		2,862	2,683	69	110
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	68				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	272				

***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%	90.83%	3.53%	5.64%

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-Abr 15	271	9,422,051.68

(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-Abr 15	119	421,859.26

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	144
Agencia de autos	63
Venta de Autos Usados	18
Hoteles o Planes Vacacionales	9
Escuela/Colegio	8
Taller de Reparación de Autos	4
Agencias de Viajes	3
Constructoras	3
Funerarias	3
Clínicas	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Eventos Artísticos	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Cursos de Inglés	1
Mueblerías	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Decoración	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Dentista	1
Cursos Varios	1
Otros	1
Reparación de Casas	1
Agencia de Motos	1
Total	279

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	24.0	68,231.06	4,571,481.26
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	59	21.1	20,377.90	1,202,296.25
CLÁUSULA ABUSIVA	44	15.8	11,664.26	513,227.28
VICIO OCULTO	25	9.0	47,179.66	1,179,491.54
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	23	8.2	5,491.14	126,296.29
COBRO INDEBIDO	15	5.4	23,206.20	348,092.98
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	5.0	31,969.34	447,570.72
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	4.3	54,985.98	659,831.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	11	3.9	15,286.20	168,148.24
CUSTODIA DE BIEN	4	1.4	6,249.97	24,999.88
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.7	82,200.00	164,400.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.4	15,800.00	15,800.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.4	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.4	127,500.00	127,500.00
TOTALES	279	100.0	34,259.27	9,558,336.24

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 - Abril 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	27	20.6	25,900.11	699,303.04
DESISTIMIENTO	26	19.8	38,438.20	999,393.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	19.1	10,391.80	259,794.94
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	8.4	41,676.68	458,443.46
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	7.6	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	6.9	31,497.81	283,480.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	4.6	24,293.70	145,762.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	3.1	51,254.44	205,017.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.3	27,433.33	82,300.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.3	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	2.3	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	2.3	5,135.33	15,405.99
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.8	854.93	854.93
TOTALES	131	100.0	29,245.44	3,831,152.46

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	51	4,460,904.00
CLÁUSULA ABUSIVA	32	500,816.28
VICIO OCULTO	16	921,635.17
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	14	110,891.46
COBRO INDEBIDO	13	342,004.78
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	659,773.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	399,931.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	169,199.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	164,400.00
TOTAL	144	7,729,556.67

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Abril 2015**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	40	1,449,395.14
DESISTIMIENTO	28	1,720,099.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	10,345.00
TOTAL	70	3,179,839.81

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	9
EL POBLADO PANAMA, S.A.	8
REY 4, S.A.	5
GRUPO FERCASA, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	2
ECONOCASAS	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SILVER, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
C PARADISE, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMÁ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICO TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWERS, S.A. / INMOBILIARIA PAC	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	2
ECONOCASA	1
EL POBLADO RESORTS, CLUB & SERVICES, S.A.	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
L. FERNANDO	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MANHATTAN TWO, INC.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
NETWORKS VACATION INC, (COMERCIALIZADORA MIRAMAR,	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACTION)	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BÁRBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RESIDNCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
RG HOTELES / CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA CANDELARIA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	144

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	237,683.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
TOTAL	18	264,687.65

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 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 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A. (PACIFIC MOTOR).	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUN AUTO, S.A.	1
RASTRO PANAMA, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	18

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	37	768,761.92
VICIO OCULTO	6	123,359.71
CLÁUSULA ABUSIVA	6	6,550.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	42,775.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	32,045.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	102,510.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
COBRO INDEBIDO	1	3,288.20
VENTA ENGAÑOSA	1	15,800.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9,200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	63	1,119,090.39

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	298,322.64
ACUERDOS	11	176,695.00
TOTAL	30	475,017.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SILABA MOTOR, S.A.	10
PANAMEÑA DE MOTORES	9
PETRO AUTOS, S.A.	9
RICARDO PEREZ, S.A.	9
GRUPO SILABA	4
MOTORES JAPONESE, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	3
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
AMERYCAN SYSTEM	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
COPAMA (EMPRESAS MELO, S.A.)	1
DISTRBUIDORA DAVID, S.A	1
GRUPO JARUM	1
HENKEN	1
PREMIER MOTOR GROUP, S.A. (PMG).	1
SUZUKI	1
TOTAL	63

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	1	4,499.98

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	854.93
TOTAL	1	854.93

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Abril 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 - Abril 2015

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 en el Departamento de Decisión de Quejas
por Actividades
NACIONAL**

Período: Enero - Abril 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	219
Celulares	111
Almacén por Departamentos	91
Mueblería/Equipo Electrónico	60
TV por Cable	59
Inmobiliarias	54
Telefonía	36
Repuestos y Reparaciones (No autos)	29
Repuestos para autos	23
Decoración	17
Agencia de autos	16
Talleres de Reparación de Autos	16
Almacén de Ropa y Calzados	15
Agencias de Viajes	12
Hoteles o Planes Vacacionales	12
Mueblerías	10
Otros	8
Opticas	7
Computadoras	6
Joyería/Relojerías	6
Escuelas/Colegio	6
Bienes y Raices	6
Internet	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Supermercados	4
Venta de Autos Usados	4
Industrial	4
Envío de Dinero	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Librerías	3
Universidades	3
Fábricas de Muebles	3
Alquiler de Autos	2
Bancos	2
Constructoras	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Estudios de Fotografías	2
Estaciones de Gasolinas	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Ventas por TV	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Equipo Médico	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Centros de Estéticas	2
Zapaterías	2
Agencia de Motos	2
Casa de Empeño	1
Clínicas	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Videojuegos	1
Salon de Belleza	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Venta de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Profesionales	1
Ventas por Internet	1
Total	902

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	491	54.4	382.37	187,741.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	74	8.2	589.71	43,638.70
FALTA DE INFORMACIÓN	61	6.8	443.61	27,060.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	55	6.1	759.08	41,749.41
RESOLUCIÓN / CONTRATO	55	6.1	147.92	8,135.69
MERCANCÍA DEFECTUOSA	54	6.0	408.29	22,047.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	2.1	651.55	12,379.46
CUSTODIA DE BIEN	17	1.9	317.01	5,389.23
DAÑO Y PERJUCIO	15	1.7	868.87	13,033.05
ANULACIÓN DE CONTRATO	14	1.6	276.20	3,866.78
VICIO OCULTO	14	1.6	1,236.23	17,307.19
COBRO INDEBIDO	12	1.3	508.97	6,107.62
VENTA ENGAÑOSA	8	0.9	329.74	2,637.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.8	604.81	4,233.65
NOTA DE CRÉDITO	3	0.3	337.79	1,013.38
RESCINDIR CONTRATO	2	0.2	35.79	71.57
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	2,500.00	2,500.00
TOTALES	902	100.0	442.25	398,913.65

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	206	33.6	377.65	77,796.39
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	87	14.2	354.33	30,826.98
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	73	11.9	403.90	29,484.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	73	11.9	277.92	20,288.03
ABANDONO	37	6.0	256.13	9,476.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	30	4.9	386.39	11,591.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	3.6	637.57	14,026.63
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	2.8	685.14	11,647.31
ACUERDO/REEMPLAZO	14	2.3	222.47	3,114.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	2.0	307.58	3,691.01
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	11	1.8	525.36	5,778.92
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	1.6	524.92	5,249.19
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	1.1	871.86	6,103.00
ACUERDO	5	0.8	125.79	628.95
RESOLUCIONES/VARIOS	5	0.8	686.89	3,434.44
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	209.72	209.72
TOTALES	613	100.0	381.88	234,094.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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.

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	15,947.96
VICIO OCULTO	10	15,189.69
FALTA DE INFORMACIÓN	8	6,634.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3,812.20
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,618.31
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,525.58
COBRO INDEBIDO	2	3,205.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	54	54,649.46

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	12	5,634.57
ACUERDOS	4	5,415.16
RESOLUCIONES	3	3,574.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	735.00
TOTAL	20	15,359.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKER	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARRE PANAMA	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESMENT S.A.	1
Urbanizacion Villas de Llano Marin S A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	54

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	173	83,016.53
MERCANCÍA DEFECTUOSA	29	15,108.73
FALTA DE INFORMACIÓN	5	4,157.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,500.65
VICIO OCULTO	2	1,022.50
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VENTA ENGAÑOSA	1	711.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	69.99
CUSTODIA DE BIEN	1	180.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
TOTAL	219	106,677.85

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	129	62,215.67
ACUERDOS	41	22,561.50
RESOLUCIÓN	15	9,636.32
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	189	95,662.01

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo de 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	57
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	26
DOIT CENTER	15
MULTITEK PACIFICO, S.A.	14
PREMIER UNIVERSE, S.A.	14
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	10
CASA GALA	9
HOMETEK	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	6
FOTO SONIDO	5
PANACINE	4
ELECTRONICA MUNDIAL	3
ELEKTRA	3
PHOTURA INTERNACIONAL	3
RODELAG	3
SOUND' N MUSIC	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
UNICA	3
FLEXPAY HOME FURNISHINGS, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	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
ECONOPRECIOS, S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
Electro Centro	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electronica Andys	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
New Tcnology	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
SUPER AUDIO	1
TOTAL	219

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	91	16,516.48
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	757.42
CUSTODIA DE BIEN	5	1,199.99
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	1,510.57
FALTA DE INFORMACIÓN	3	635.49
VENTA ENGAÑOSA	1	370.00
NOTA DE CRÉDITO	1	141.41
TOTAL	111	21,131.36

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	57	10,336.63
ACUERDOS	20	3,727.75
RESOLUCIONES	5	860.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	603.01
TOTAL	84	15,528.10

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo de 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVISTAR	6
Mundo del Celular	6
CELL PLUS	4
DOMINO CELL	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOBILTEK	4
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
MOVICELL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
Celulares Copy Center	2
CITY MOVIL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
Electrónica Tecnimax	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH, S.A.	2
Ji Xu Shop	2
MANICELL SUCURSAL Nº 1	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
STAR MOBILE	2
TECNI-CELL, S.A.	2
WEI WEI DIGITAL	2
AUDY SHOP	1
BOUTIQUE SISTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	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
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
Enter Mix	1
EVOTECH	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 Nº 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL CELL 38	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MUNDO CELULAR	1
ORIENTAL SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
SMART CENTER.	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNOCOM Nº 1	1
WASHINGTON STORE	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
TOTAL	111

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	7,027.48
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	10	8,196.53

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

Período: Enero - Abril 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	7	3,358.43
TOTAL	7	3,358.43

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo de 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 - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
TEMPO DESING, INC	2
CASA GALA	1
DREAM GALLERY	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
TOTAL	10

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	4	7,866.85

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	2,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,071.00
TOTAL	2	4,571.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo de 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 - Abril 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,751.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,323.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,107.39
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	16	9,217.26

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	6	6,336.51
ACUERDO	2	299.21
TOTAL	8	6,635.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 mayo de 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 - Abril 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	25.6	44,659.2	1,027,160.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	24.4	25,578.6	562,729.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	21	23.3	5,934.3	124,620.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	5.6	14,019.7	70,098.25
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	4.4	57,313.2	229,252.60
VICIOS OCULTOS	4	4.4	43,822.7	175,290.71
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.3	108,513.3	325,540.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.2	10,431.8	20,863.58
COBRO INDEBIDO	2	2.2	3,900.0	7,800.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	1.1	127,500.0	127,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.1	11,400.0	11,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.1	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.1	5,000.0	5,000.00
TOTALES	90	100.0	29,858.4	2,687,256.06

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	27	20.6	25,900.11	699,303.04
DESISTIMIENTO	26	19.8	38,438.20	999,393.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	19.1	10,391.80	259,794.94
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	8.4	41,676.68	458,443.46
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	7.6	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	6.9	31,497.81	283,480.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	4.6	24,293.70	145,762.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	3.1	51,254.44	205,017.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.3	27,433.33	82,300.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.3	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	2.3	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	2.3	5,135.33	15,405.99
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.8	854.93	854.93
TOTALES	131	100.0	29,245.44	3,831,152.46

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-05-15. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Abril 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	233,486.98
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	144,643.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	291,528.17
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	25	816,081.99

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

Período: Enero - Abril 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	10	665,299.74
AGENCIA DE AUTOS	6	111,552.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
HERRERIAS	1	7,940.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	25	816,081.99

FUENTE: ACODECO

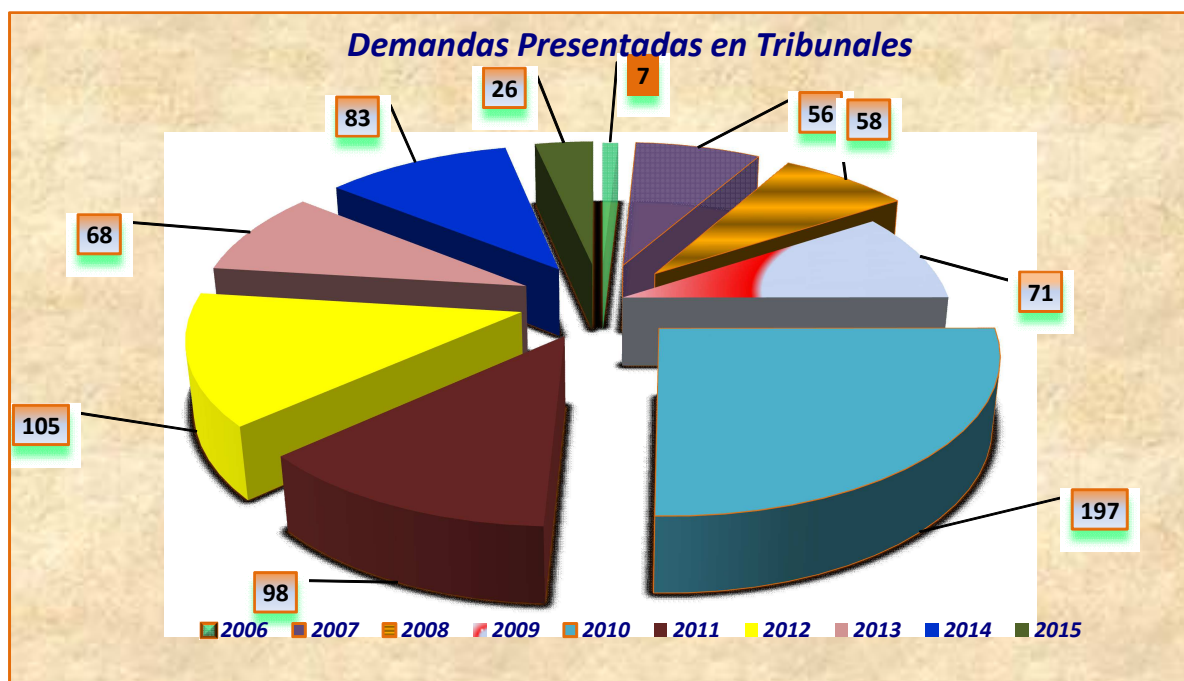
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015(abril)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.3	1,162,188.01
2008	58	7.5	1,165,958.76
2009	71	9.2	3,177,387.81
2010	197	25.6	11,574,589.66
2011	98	12.7	4,265,056.02
2012	105	13.7	4,552,121.01
2013	68	8.8	3,037,107.83
2014	83	10.8	2,925,140.26
2015	26	3.4	908,659.88
TOTAL	769	100.0	32,768,209.24

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero - Abril 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,773	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	2,067	435,890.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	172	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	271	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	

NOTA: Cuadro elaborado el 15/05/15.

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Abril 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	69	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	47	23,400.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	77	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	24	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	12	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	110	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	40	38,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	74	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	38	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	

NOTA: Cuadro elaborado el 15/05/15.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	65	3.1	29,430.00	6.8
SUPERMERCADO XTRA	30	1.5	13,650.00	3.1
SUPERMERCADO REY	36	1.7	13,825.00	3.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	10	0.5	3,125.00	0.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	1,150.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.2	850.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	4	0.2	1,425.00	0.3
OTROS	1,914	92.6	372,435.00	85.4
TOTAL	2,067	100.0	435,890.00	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 - Abril 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	11	169,231.75			11	169,231.75
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5				5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	16				16	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	58				58	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	2				2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	7				7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	1				1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	7				7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	62				62	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	2				2	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA					0	0.00
TOTALES	183	169,231.75	0	0.00	183	169,231.75
VERIFICACIÓN	65	0.00	0	0.00	65	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2015

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO						
RECTIFICÓ	7	0.00	0	0.00	7	0.00
HONRÓ	1	0.00	0	0.00	1	0.00
SUSPENDIÓ	35	0.00	0	0.00	35	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	48	2,370.40	0	0.00	48	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 - Abril 2015

<i>MEDIOS</i>	<i>PANAMA</i>	<i>REGIONAL</i>	<i>NACIONAL</i>
	<i>CANTIDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>CANTIDAD</i>
TELEVISIÓN	4	0	4
PRENSA	29	0	29
RADIO	14	0	14
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	136	0	136
PRENSA/VALLAS	1	0	1
MEDIOS IMPRESOS	16	0	16
INTERNET	18	0	18
VALLAS	3	0	3
<i>TOTALES</i>	<i>221</i>	<i>0</i>	<i>221</i>

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Abril 2015

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
RESTAURANTE SUBWAY	6
SUPERMERCADO EL REY	7
EL MACHETAZO	8
EL COSTO	5
EL CAMPEON	4
SUPERMERCADO XTRA	4
EL TITÀN	3
SUPERMERCADO 99	3
OTROS	208
Total	248

Fuente: ACODECO

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 (abr)	1,369	772	2,141
TOTAL	93,850	57,597	151,447

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

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 (abr) ®	439	208	647
TOTAL	42,423	23,204	65,627

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

®: Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

AÑO: Enero - Abril 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	2,438	22	1,321	1,082	35	1,799	532	8,215	2,382	5,304	1,486	24,616	
Productos vencidos (PV)	productos	4,547	162	486	513	328	5,717	1,861	3,737	838	3,204	1,525	22,918	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	29	0	24	1	4	0	238	47	546	0	889	
Productos deteriorados	productos	154	18	0	25	3	5	51	74	1	251	22	604	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Producto doble precio	productos	0	3	0	0	0	0	50	13	23	0	0	89	
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	2	0	11	2	0	1	16	
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	10	0	1	5	1	19	31	1	14	0	82	
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	4	1	0	1	5	1	6	4	4	1	1	28	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	16	1	0	5	23	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	0	6	
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	2	0	0	0	2	
TOTAL DE ACTIVIDADES		7,143	249	1,807	1,646	377	7,529	2,519	12,351	3,300	9,322	3,042	49,285	

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	611									2,115

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		COCLE		COLÓN		CHIRIQUI		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		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	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	118	74	20	83	17	34	16	112	7	13	112	179	91	142	185	342	37	69	65	24	47	29	715	1,101	1,816
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	4	13	2	16	1	9	1	12	6	7	1	49	6	44	20	97	6	16	1	1	6	4	54	268	322

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

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2015 (ene-abr)

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	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	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	8,215	1,226,781
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	19,932	3,737	379,183
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	74	15,584
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	13	480
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	31	3,322
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	16	576
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	7	4	41
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	2	24
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	12,357	1,744,227

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-Abril 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	187	28.0	21,028	35.4
SUPERMERCADO REY	269	40.3	8,805	14.8
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	10,564	17.8
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	15	2.2	2,109	3.6
POLL MART	24	3.6	24	0.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	103	15.4	10,942	18.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,391	2.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	10.3	674	1.1
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.4
PRICE SMART	0	0.0	88	0.1
TOTAL	667	100.0	59,352	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.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 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	1,936	41.0	112,611	49.5
SUPERMERCADO REY	283	6.0	32,839	14.4
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	10	0.2	17,830	7.8
POLL MART	56	1.2	56	0.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	3.6	19,016	8.4
SUPERMERCADO XTRA	2,266	48.0	36,895	16.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,774	1.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	299	0.1
TOTAL	4,719	100.0	227,292	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Abril 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	22	100.0	11,518	34.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,839	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,154	3.5
PRICE MART	0	0.0	2,505	7.5
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	22	100.0	33,285	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, abril no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL
Período: Enero - Abril 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.	22	68	17	24	0	101	41	24	96	18	12	423
Almacenes	16	0	0	23	1	2	7	32	2	2	1	86
Animales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Auto Repuestos	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	6
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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	2	0	1	0	0	0	8	0	0	0	11
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	4	0	1	0	12
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	9
Distribuidora e Importadoras	0	0	1	1	0	0	2	4	0	0	0	8
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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	1	2	0	0	0	0	0	1	0	2	0	6
Farmacias	0	3	0	3	1	23	6	8	1	0	0	45
Ferreterías	8	0	1	0	0	1	4	1	0	0	1	16
Hoteles y Pensiones	8	1	0	1	0	3	25	5	0	1	0	44
Internet	4	0	0	0	0	0	2	7	0	0	0	13
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	1	0	0	0	0	0	8	35	0	1	0	45
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	3	3	0	2	0	8
Mini Super	82	118	20	3	4	114	46	70	164	29	43	693
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Ópticas	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Otros	4	5	0	48	0	1	4	5	5	9	2	83
Panaderías/Refresquerías	2	9	0	0	0	1	2	22	1	2	3	42
Restaurantes / Fondas	13	12	20	14	10	11	99	120	17	6	8	330
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Salón de Belleza	0	1	0	0	0	1	5	3	0	0	0	10
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	28	27	1	16	2	14	9	51	23	12	15	198
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	3	11	0	0	16
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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
Veterinarias	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	0	0	0	7
TOTAL DE VISITAS	195	253	60	139	20	291	283	450	329	86	87	2,193

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Abril 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																			2	2	4	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	13	5	7	8	3	6	4																	34	27	61	
- A favor del consumidor	balanza	6		1		0		1																		0	8	8	
- En contra del consumidor	balanza	7		5		2		2																		0	16	16	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0				3		3																		0	6	6	
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica-Útiles Escolares *	producto	192	0	0	0	669	273	2,961	391																	4,376	664	5,040	
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																	2	0	2	
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, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	0	3	20	4	52	2	44																	10	125	135	
Bloques	establecimiento	1	0	18	24	11	38	4	25																		34	87	121
Estaciones de combustión (motores, terminales de calibración, lubricantes, tablero 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	56	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 escalier	establecimiento	1	0	5	5	5	6	1	0																	12	11	23	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		11		16		0																			27	27	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		3		9		0																			12	12	
Verificación de grasas	freidora o paila	358	32	2	0	0	0	1	0																		361	32	393
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0																		0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		654	46	113	65	861	375	2,976	464	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,604	950	6,106	

(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 incluye: harin, fideos, crema de leche, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado. En marzo de 2015 se realizó contenido neto de útiles escolares (cuadernos, libretas, hojas, papel bond 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	93									446

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	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		
		150	32	91	65	171	107	40	82																		452	286	738

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (abril)

Actividades	unidad de medida	'2012		'2013		'2014		'2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	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	47	27	1,553	402	1,955
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	8	2	95	97
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	16	0	114	114
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	6	0	90	90
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	3,850	664	90,147	29,872	120,019
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	2	0	67	473	540
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	70	414	209	1,173	1,382
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	14	12	191	717	908
- 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	816	78	1,613	124	1,737
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	0	25	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: ACÓDECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Abril 15

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	119
Medios de Comunicación	256
Consulta	1,738
Capacitaciones	125
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	20
Cuida Tu Bolsillo	1
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	283
Ley 24	0
Ley 45	959
Ley 81	59
Control de Precio	0
Otros	483
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	38
Radio	188
Prensa	28
MÓDULOS	
Albrook Mall	492
Los Pueblos	142
La Peatonal	139
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	92,168
Población Total Beneficiada	17,855

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

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL**

Período: Enero - Abril 2015

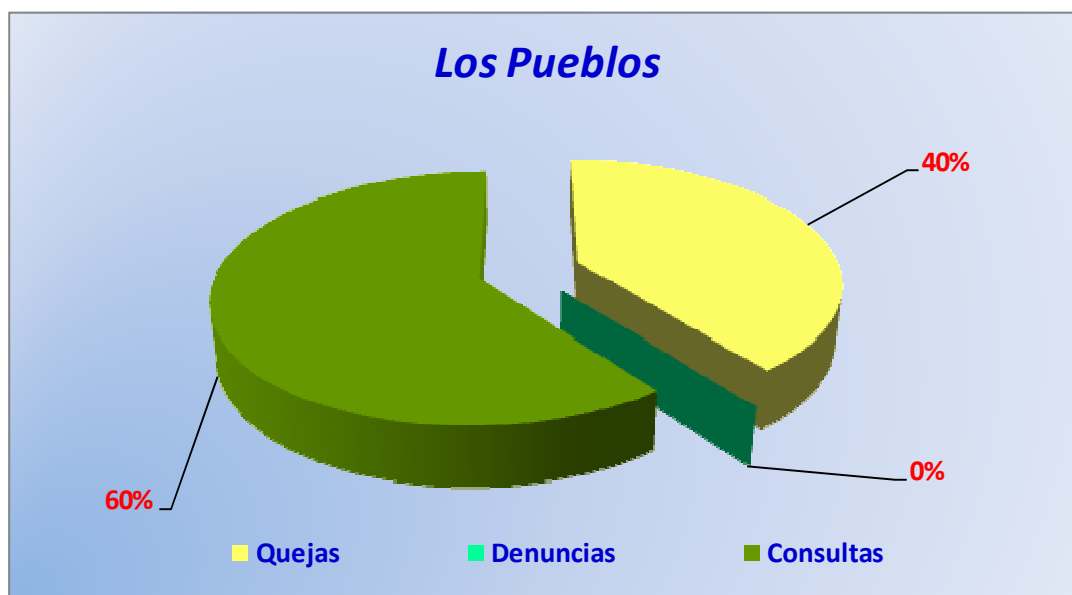
ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	5	3	3	24	3	19	19	17	5	7	105
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	181	246	470	4,991	53	5,573	295	111	90	95	12,105
Capacitaciones	2	4	10	6	0	7	40	10	11	14	104
Personas Capacitadas	49	263	270	253	0	179	714	283	344	358	2,713
Programas	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19
Consultas Educativas	101	88	5	46	0	102	419	563	68	270	1,662
<i>Personal</i>	92	85	5	31	0	83	407	442	55	219	1,419
<i>Telefonía</i>	9	3	0	14	0	19	12	121	13	51	242
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	101	85	7	46	0	179	419	563	68	270	1,738
<i>Ley 6ta</i>	17	16	7	13	0	25	136	19	20	17	270
<i>Ley 45</i>	54	63	0	24	0	117	146	317	47	179	947
<i>Ley 81</i>	3	0	0	5	0	0	46	1	1	3	59
<i>Otros</i>	27	6	0	4	0	37	91	226	0	71	462
Distribución de Material Educativo	3,551	659	700	35,283	189	17,637	7,099	5,161	5,699	3,453	79,431
Participación en Medios de Comunicación	15	28	13	72	0	20	35	45	10	0	238
<i>Televisivo</i>	0	7	8	11	0	3	0	1	0	0	30
<i>Radiales</i>	14	17	5	46	0	16	35	43	10	0	186
<i>Prensa Escrita</i>	1	1	0	15	0	1	0	1	0	0	19
<i>Otros</i>	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Población Total Beneficiada	331	597	745	5,290	53	5,854	1,447	957	502	723	16,499

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

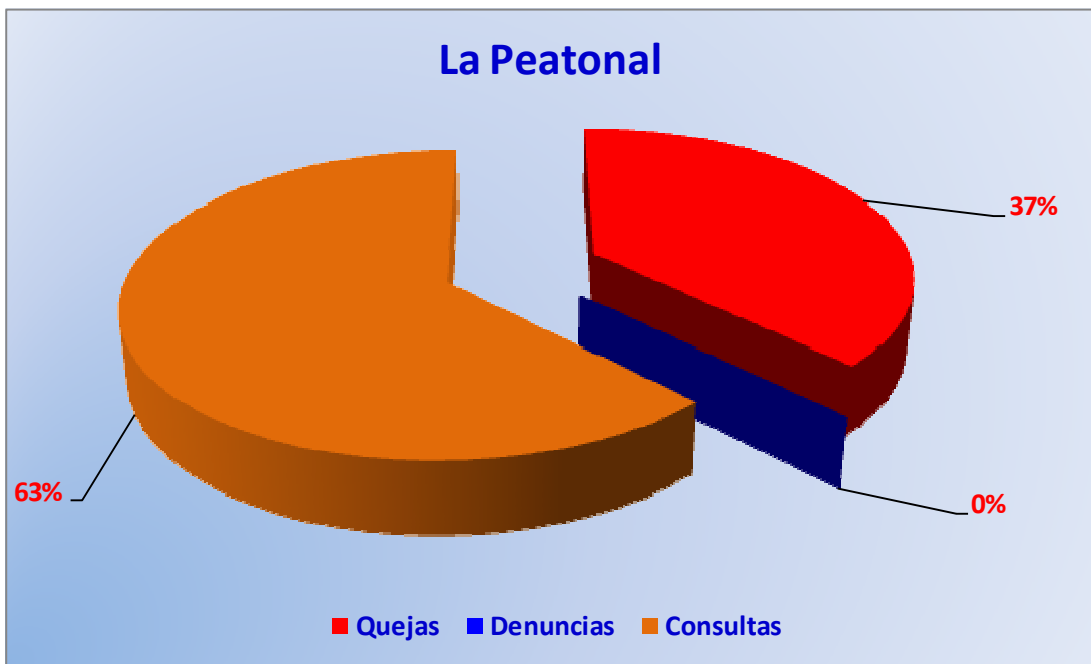
QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
PANAMÁ
Año: 2015
LOS PUEBLOS

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24	8	93	18,090.40
Denuncias	0	0	0	0	0	
Consultas	35	61	20	26	142	
Total	55	102	44	34	235	



LA PEATONAL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/L)
Quejas	24	21	20	18	83	595.23
Denuncias	0	0	0	0	0	
Consultas	55	41	25	18	139	
Total	79	62	45	36	222	

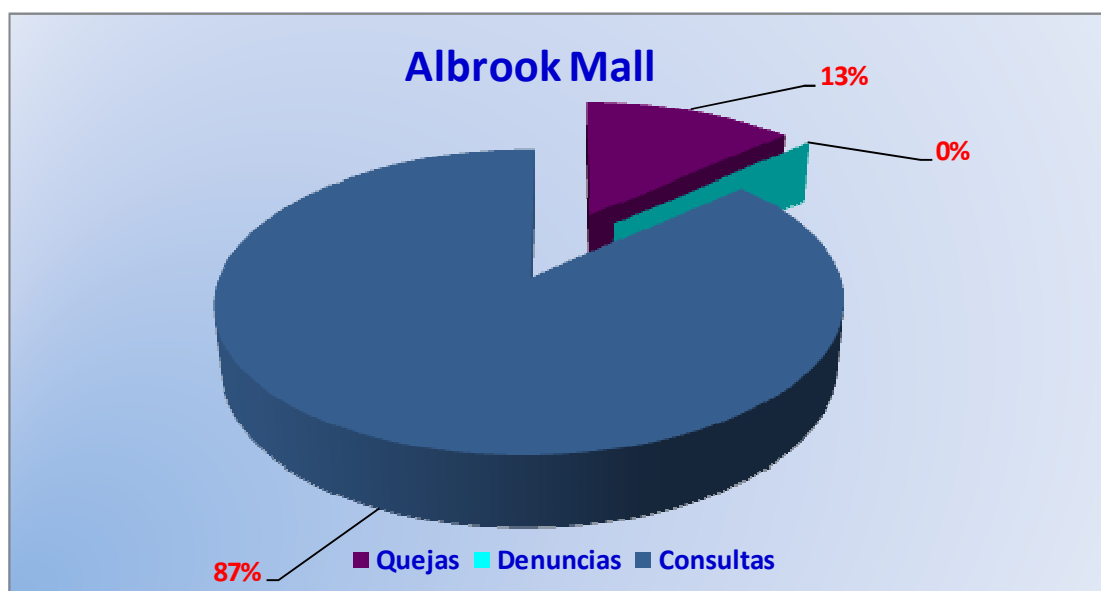


ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	17	17	24	18	76	10,955.35
Denuncias	0	0	0	0	0	
Consultas	98	95	137	162	492	
Total	115	112	161	180	568	

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIO

NACIONAL

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

Del 14 de Julio 2014 al 30 de Abril 2015

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	3,898
Sin Anomalía	20,941
Total de Establecimientos Verificados	24,839

Verificación de Control de Precios a Nivel Nacional

Total de Establecimientos Verificados: 24,839
Total de Multas Impuestas: B/. 794,725.00

Fuente: ACODECO