



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2017**



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

**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

*Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017*

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16 <sup>®</sup>	3,792	46,761,305.08
Ene-Abr-17	1,262	19,508,682.02

®Datos revisado

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta monto, 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**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
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	2,683	25,584,054.33
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-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Abr-17	745	10,390,123.09

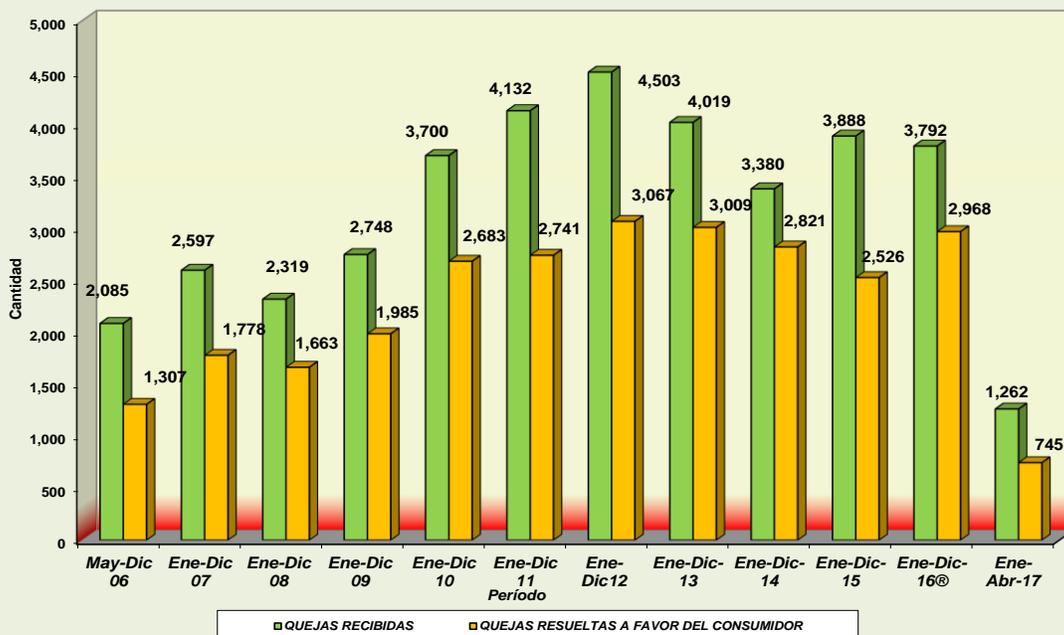
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

**Fuente: ACODECO**

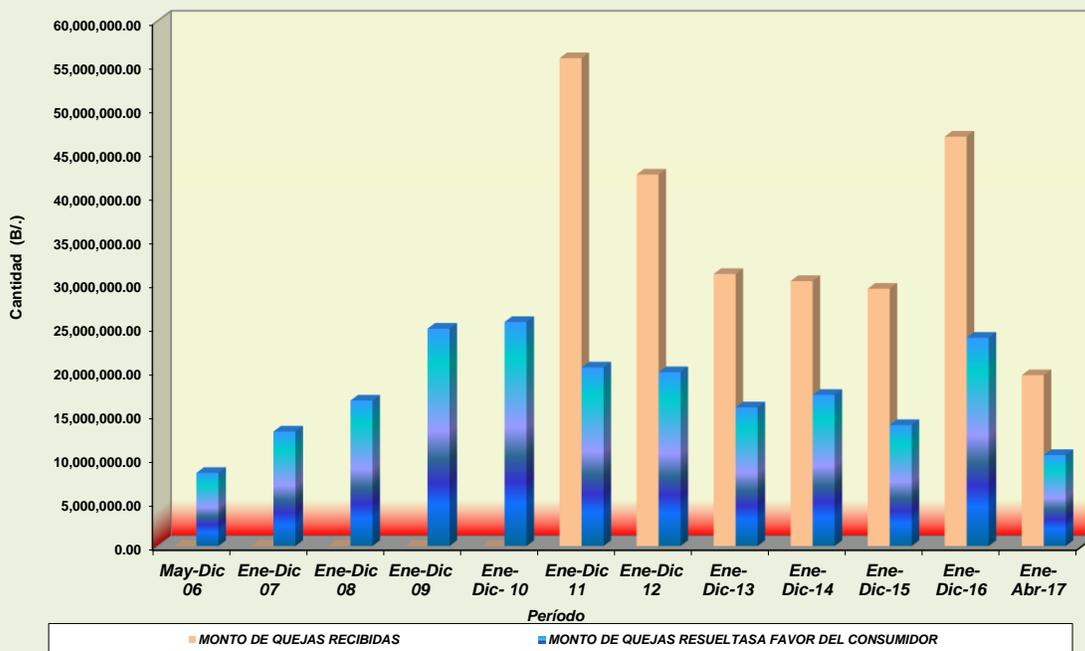
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)</b>	<b>27,293</b>	<b>209,764,043.58</b>
---	---------------	-----------------------

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL**  
PERÍODO: 2006 - 2017



**CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL**  
PERÍODO: 2006 - 2017



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
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	3,010	54,050,856.90
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-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Abr-17	906	18,862,084.36

**CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

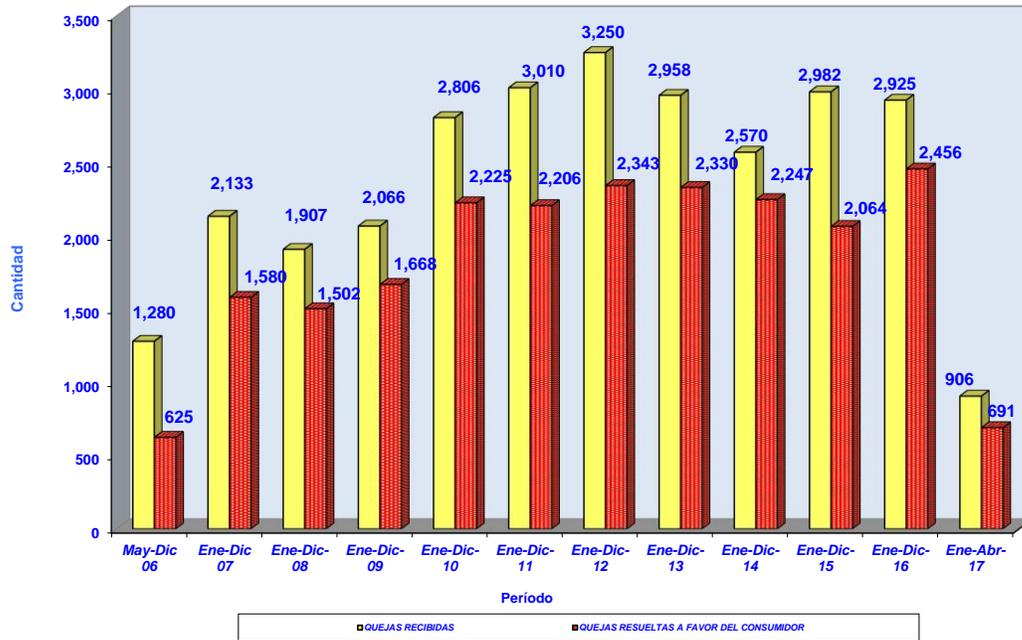
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

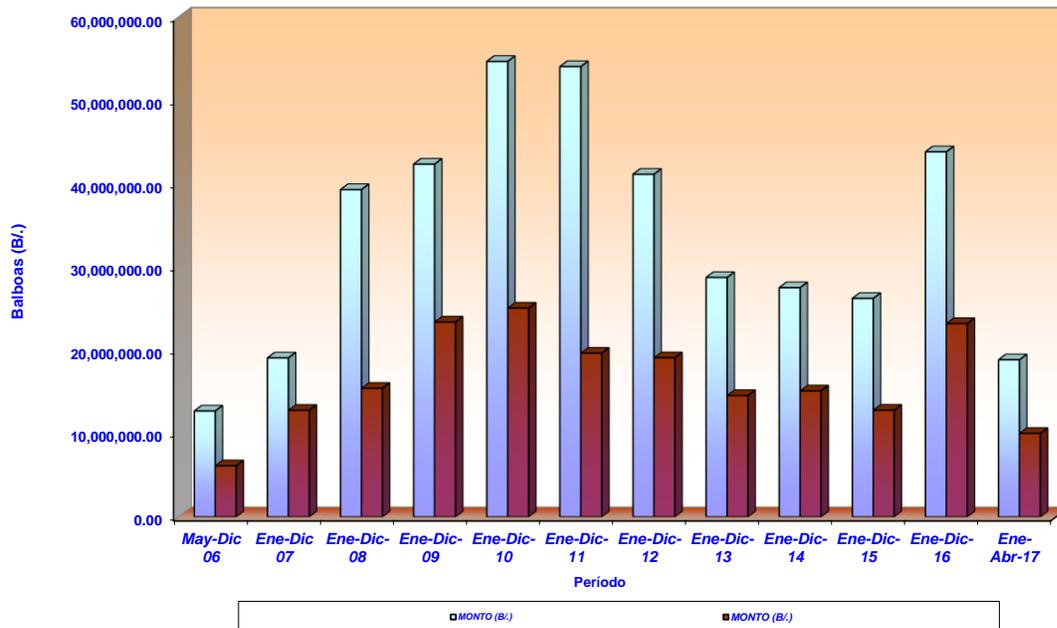
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Abr-17	691	10,024,873.88
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017</b>	<b>21,937</b>	<b>197,319,579.10</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2017**



**CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: 2006 - 2017**



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES

NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	906	906			
REGIONAL	Expedientes	356	356			
INVESTIGACION	Expedientes	2,503	2,402	20	80	1
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,765</b>	<b>3,664</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>1</b>
Promedio de Quejas Diarias	43					
Promedio de Quejas Semanal	235					
Promedio de Quejas Mensual	941					

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 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
INVESTIGACION	Expedientes	100%	95.96%	0.80%	3.20%	0.04%

Fuente: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES Y POR DEPARTAMENTO

SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	350	350	...	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	556	556	...	...	...
<b>TOTAL</b>		<b>906</b>	<b>906</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	10					
Promedio de Quejas Semanal	57					
Promedio de Quejas Mensual	227					

\*\*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 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...	...

Fuente: ACODECO

## REGIONAL

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

#### CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Abr 17	356	646,597.66

Fuente: ACODECO

#### CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2017

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Abr 17	54	365,249.21

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	193
Agencia de autos	53
Hoteles o planes vacacionales	50
Venta de autos usados	39
Material didáctico	12
Fábricas de muebles	6
Taller de reparación de autos	4
Cursos de inglés	3
Herrerías	2
Mueblerías	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Servicios Profesionales	2
Agencias de viajes	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Materiales de construcción	1
Distribuidoras e importadoras	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	150	39.0	81,241.80	12,186,270.41
Incumplimiento de garantía	88	22.9	23,680.39	2,083,874.14
Incumplimiento de contrato	49	12.7	52,544.46	2,574,678.58
Falta de información comercial	30	7.8	30,003.04	900,091.19
Devolución de dinero/abono	15	3.9	9,850.23	147,753.43
Incumplimiento de servicio	13	3.4	5,847.52	76,017.78
Vicio oculto	13	3.4	25,556.33	332,232.33
Aclaración de contrato	11	2.9	17,402.27	191,425.00
Cobro indebido	6	1.6	43,938.97	263,633.81
Anulación de contrato	2	0.5	8,700.00	17,400.00
Custodia de bien	2	0.5	3,509.97	7,019.94
Resolución contrato	2	0.5	1,680.00	3,360.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.3	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.3	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>49,538.37</b>	<b>19,072,271.36</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	71	32.1	44,599.09	3,166,535.61
Acuerdo en audiencia/Varios	42	19.0	32,115.90	1,348,867.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	13.6	56,159.26	1,684,777.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	22	10.0	63,944.36	1,406,775.93
Abandono	17	7.7	24,620.21	418,543.53
Pendiente constancia Desistimiento	12	5.4	50,728.33	608,740.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	5.0	42,180.09	463,980.95
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	7	3.2	105,448.70	738,140.90
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	5	2.3	23,586.39	117,931.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.9	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	1,749.00	1,749.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	125,372.66	125,372.66
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100.0</b>	<b>45,880.84</b>	<b>10,139,665.10</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	109	11,923,895.95
Incumplimiento de contrato	34	2,470,383.25
Falta de información comercial	15	757,708.15
Incumplimiento de garantía	11	611,396.67
Devolución de dinero/abono	9	119,899.46
Cobro indebido	6	263,633.81
Vicio oculto	5	112,435.33
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>16,706,150.87</b>

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	72	5,381,633.91
Desistimientos	57	3,750,050.39
Fallo a favor	1	31,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>9,163,184.30</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 junio de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	16
EL POBLADO PANAMA, S.A.	14
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	13
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	3
COMATECA PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
JHM DEVELOPMENT, S.A.	3
SUCASA	3
VISTA VERDE, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA) S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS S.A. / PEDRO BIENES RAICES R	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONDominio CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
CONDominio ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INGIENERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	1
CONSTRUCTORA PW, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. / PROMOTORA EL TECAL, S.	1
CONTINENTAL BOYAGES	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBIL	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A	1
LIMAYON S.A	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
NPU PANAMA, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	506,188.63
Falta de información comercial	5	98,240.00
Incumplimiento de contrato	3	37,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>699,948.63</b>

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	103,565.00
Acuerdos	3	25,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>128,815.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO JARUM	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	45	949,711.97
Vicio oculto	7	154,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>1,146,057.31</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	17	327,331.53
Desistimiento	15	292,703.20
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	14,990.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>635,024.73</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	16
PETROAUTOS, S.A.	7
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
CONSULTENOS, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
LUMOVIL, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
COPAMA	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MARINE BROKERS	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>10,042.88</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	4,042.88
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4,042.88</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 junio de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Electrodomésticos/equipos electrónicos	108
Inmobiliarias	101
Celulares	91
Funerarias	78
Tv por cable	73
Almacén por departamentos	66
Mueblería/equipo electrónico	38
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Telefonia	21
Taller de reparación de autos	21
Mueblerías	18
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencia de autos	12
Ventas por TV	11
Líneas aéreas	10
Repuestos para autos	10
Ópticas	10
Almacén de ropa y calzados	9
Supermercados	9
Escuelas / colegio	9
Agencias de viajes	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Fábricas de muebles	8
Clínicas	7
Computadoras	7
Joyería/Relojerías	7
Venta de autos usados	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Distribuidoras e importadoras	5
Comunicaciones / internet	4
Servicios de instalación	4
Servicio de intermediación	4
Ventas por internet	4
Alquiler de autos	3
Constructoras	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Decoración	3
Bienes y raíces	3
Servicios Profesionales	3
Alarmas	2
Estudios de Fotografías	2
Videojuegos	2
Salón de belleza	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Universidad	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Animales	1
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cobranzas	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Dentista	1
Centros de estéticas	1
Reparación de casas	1
Agroquimicos	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>877</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	330	37.6	427.57	141,097.36
Falta de información	164	18.7	578.95	94,947.99
Incumplimiento de servicio	72	8.2	514.28	37,028.37
Resolución de contrato	53	6.0	120.04	6,361.88
Incumplimiento de contrato	46	5.2	1,182.13	54,377.94
Mercancía defectuosa	35	4.0	445.17	15,580.85
Anulación de contrato	30	3.4	162.97	4,889.14
Custodia de bien	24	2.7	559.61	13,430.67
Devolución de dinero	23	2.6	401.15	9,226.49
Cobro indebido	20	2.3	682.28	13,645.60
Daño y perjuicio	19	2.2	804.46	15,284.73
Rescindir contrato	18	2.1	33.66	605.84
Abono retenido	14	1.6	701.32	9,818.48
Venta engañosa	11	1.3	520.52	5,725.71
Vicio oculto	8	0.9	1,367.49	10,939.88
Veracidad de la publicidad	7	0.8	277.33	1,941.28
Nota de crédito	3	0.3	502.82	1,508.45
<b>TOTAL</b>	<b>877</b>	<b>100.0</b>	<b>497.62</b>	<b>436,410.66</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO  
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Desistimiento	125	23.9	422.39	52,798.70
Desistimiento/Devolución	90	17.2	376.89	33,920.12
Acuerdo en audiencia/Varios	78	14.9	331.97	25,893.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	58	11.1	768.97	44,600.35
Pendiente constancia desistimiento	47	9.0	498.35	23,422.37
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	27	5.2	330.66	8,927.92
Resolución/Devolución	25	4.8	881.29	22,032.27
Acuerdo en audiencia/Reparación	21	4.0	633.61	13,305.74
Abandono	19	3.6	466.10	8,855.81
Transacción extrajudicial	17	3.2	571.87	9,721.79
Resolución/Reemplazo	7	1.3	449.46	3,146.25
Resoluciones/Varios	4	0.8	635.45	2,541.79
Resolución/Reparar	2	0.4	275.20	550.40
Acuerdo/Reemplazo	2	0.4	271.31	542.61
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	99.06	198.11
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>100.0</b>	<b>477.97</b>	<b>250,457.99</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Falta de información	41	53,326.33
Incumplimiento de contrato	26	36,463.69
Abono retenido	8	6,020.10
Cobro indebido	6	7,653.43
Vicio oculto	6	9,185.53
Devolución de dinero	5	6,532.00
Incumplimiento de garantía	3	6,034.70
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Anulación de contrato	1	310.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>128,712.66</b>

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Desistimientos	30	32,073.73
Acuerdos	19	26,820.41
Resoluciones	8	8,970.38
Transacción Extrajudicial	5	5,877.65
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>73,742.17</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 junio de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
BOSQUES DE GATUN	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
EL ROBEDAL	1
EMPRESAS MYS, S.A.	2
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
KARSA S.A.	3
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MYS, S.A.	3
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARIS HILTON, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROMOCIONES BUGABA	7
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	4
PROMOTORA LA Balsa S.A	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	8
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. / C. PARADISE, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUCASA	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
TIA MARÍA	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VENTANA AL MAR, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	83	32,784.56
Mercancía defectuosa	22	9,851.64
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
Incumplimiento de servicio	1	142.50
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>43,576.66</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	35	12,370.97
Acuerdo	18	10,261.30
Resolución/Devolución	3	2,006.30
Transacción extrajudicial	3	1,654.14
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>26,292.71</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAFOTO	17
PREMIER	14
MULTIMAX	11
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	8
CASA GALA	7
FOTO SONIDO	6
AUDIOFOTO	4
ELEKTRA	4
RAMTEC	4
PHOTURA	3
RODELAG	3
SUPER AUDIO	3
REDPRECIO.COM	2
DIGITAL CITY	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRA COLÓN	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
FASHION MOVIL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JIN XU SHOP	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PRIMO	1
SONAM'S	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	77	19,080.21
Incumplimiento de servicio	6	825.00
Custodia de bien	4	2,069.75
Mercancía defectuosa	2	1,051.30
Anulación de contrato	1	43.30
Falta de información	1	710.00
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>23,779.56</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	32	6,841.38
Acuerdos	15	3,495.10
Resolución	2	606.61
Transacción extrajudicial	1	85.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>11,028.09</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	5
TECNI CELL	4
GALAXY MOBILE	3
HS MOVILES	3
CELULAR OUTLET	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GLOBAL MOBILES	2
KING MOVIL	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MUNDO CELULARES, S.A.	2
TOP MOBILE CENTER	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MIX	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON CELL	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
Electrónica Ecocellcenter	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GALAXY MOVIL # 3	1
GEEK STORE	1
GIGA ALBROOK S.A.	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
LO + DE MODA N°2	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIPLUS	1
MULTICELL WANG	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
REDPRECIO.COM	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	14	11,500.49
Incumplimiento de contrato	3	2,940.94
Devolución de dinero	1	374.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>14,815.43</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	4,592.93
Acuerdos	3	3,811.00
Transacción extrajudicial	1	674.10
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9,078.03</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	9
CORPORACION ANCON, S.A	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	3	3,982.07
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Abono retenido	1	267.98
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8,842.05</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	1,475.07
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,475.07</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN  
DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	5,592.78
Venta engañosa	2	736.73
Vicio oculto	1	1,604.56
Veracidad de la publicidad	1	740.04
Abono retenido	1	200.00
Custodia de bien	1	129.85
Devolución de dinero	1	100.00
Falta de información	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9,203.96</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	7	1,607.64
Desistimiento	7	5,847.86
Resoluciones	3	3,115.05
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10,570.55</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Cláusulas abusivas	43	41.7	100,891.53	4,338,335.76
Incumplimiento de garantía	27	26.2	17,582.72	474,733.38
Incumplimiento de contrato	14	13.6	39,648.80	555,083.17
Falta de información comercial	8	7.8	27,295.04	218,360.30
Vicios ocultos	4	3.9	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	3	2.9	71,341.67	214,025.00
Devolución de abono/dinero	2	1.9	20,000.00	40,000.00
Custodia de bienes	1	1.0	3,082.34	3,082.34
Incumplimiento de servicio	1	1.0	7,394.29	7,394.29
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>57,556.13</b>	<b>5,928,281.06</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	71	32.1	44,599.09	3,166,535.61
Acuerdo en audiencia/Varios	42	19.0	32,115.90	1,348,867.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	13.6	56,159.26	1,684,777.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	22	10.0	63,944.36	1,406,775.93
Abandono	17	7.7	24,620.21	418,543.53
Pendiente constancia Desistimiento	12	5.4	50,728.33	608,740.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	5.0	42,180.09	463,980.95
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	7	3.2	105,448.70	738,140.90
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	5	2.3	23,586.39	117,931.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.9	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	1,749.00	1,749.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	125,372.66	125,372.66
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100.0</b>	<b>45,880.84</b>	<b>10,139,665.10</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,  
SEGÚN MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	8	310,897.60
Incumplimiento de garantía	4	94,600.00
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Falta de información comercial	3	124,530.00
Cobro indebido	2	15,969.62
Vicios ocultos	2	65,557.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1,036,972.32</b>

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,  
SEGÚN ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	14	935,107.62
Agencia de autos	4	83,107.00
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Material didáctico	3	5,100.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1,036,972.32</b>

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,  
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

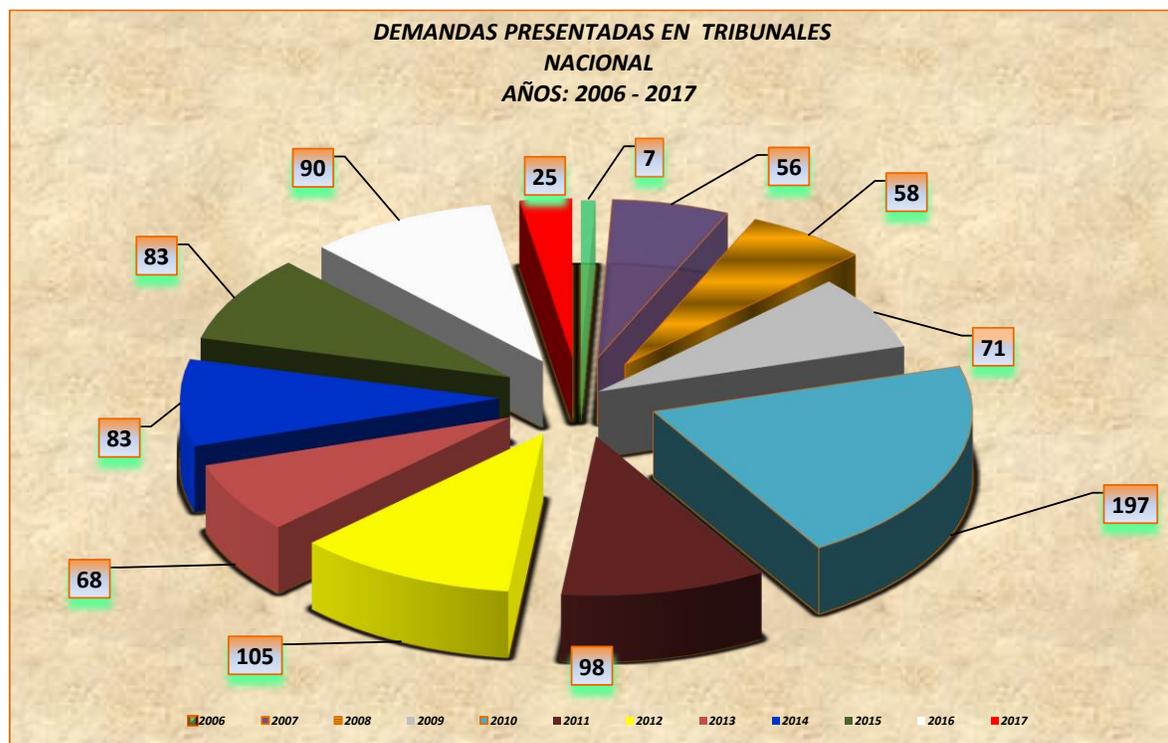
**AÑO: 2006 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	6.0	1,162,188.01
2008	58	6.2	1,165,958.76
2009	71	7.5	3,177,387.81
2010	197	20.9	11,574,589.66
2011	98	10.4	4,265,056.02
2012	105	11.2	4,552,121.01
2013	68	7.2	3,037,107.83
2014	83	8.8	2,925,140.26
2015	83	8.8	2,460,388.06
2016	90	9.6	1,482,834.38
2017	25	2.7	1,036,972.32
<b>TOTAL</b>	<b>941</b>	<b>100.0</b>	<b>36,839,744.12</b>

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

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**EXPEDIENTES DE LEY 45 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	2,402	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,959	793,432.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013, EN EL  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
<b>LEY 6 DE 1987 JUBILADOS</b>		
Expedientes en apertura	20	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	21	6,500.00

**LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO**

Expedientes en apertura	80	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	44	61,500.00

**LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADOS**

Expedientes en apertura	1	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	0	0.00

**Fuente: ACODECO**

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON SANCIONES EN PRIMERA INSTANCIAS, POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY  
45 DE 2007

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	29	1.5	12,275.00	1.5
SUPERMERCADO XTRA	25	1.3	9,430.00	1.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.0	6,300.00	0.8
SUPERMERCADO 99	16	0.8	7,120.00	0.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.3	4,590.00	0.6
SUPER CARNES	2	0.1	2,740.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	350.00	0.0
SUPER BARÚ	2	0.1	450.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	250.00	0.0
SUPERMERCADO ROMERO	1	0.1	300.00	0.0
OTROS	1,856	94.7	749,627.00	94.5
<b>TOTAL</b>	<b>1,959</b>	<b>100.0</b>	<b>793,432.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL  
AÑOS: 2009 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	83	79,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,120</b>	<b>928,300.00</b>

**Fuente: ACODECO**

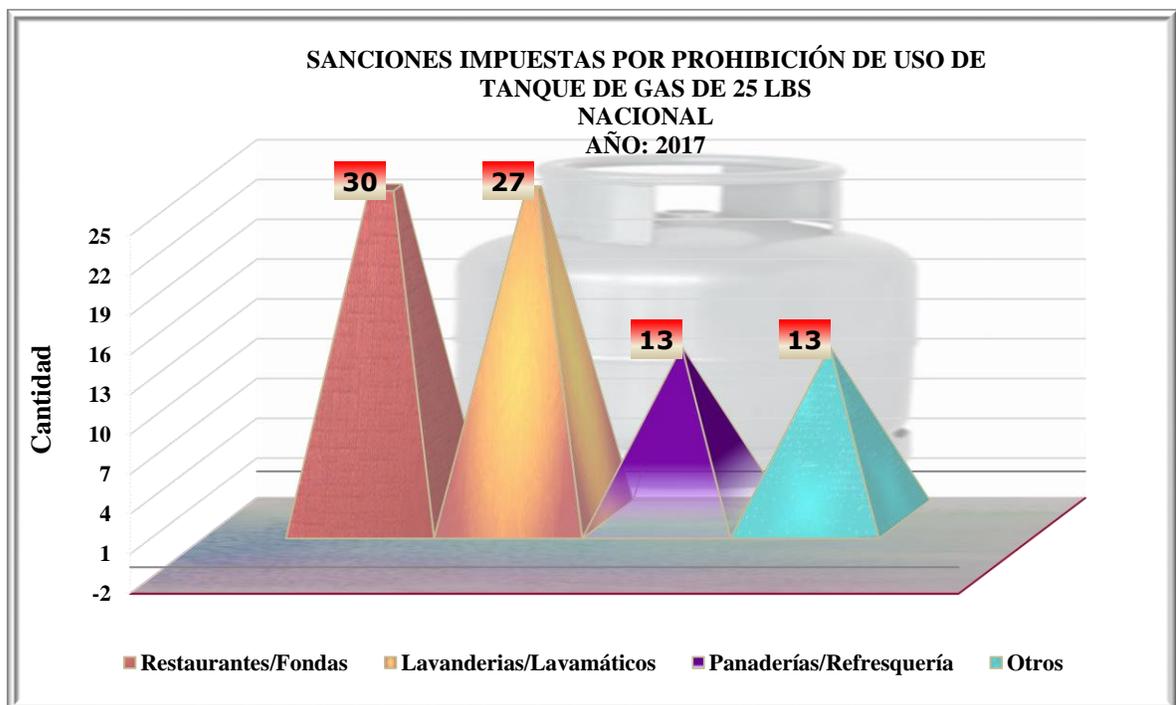


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	30	27,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	27	24,500.00
Panaderías/Refresquería	13	9,750.00
Otros	13	18,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>79,750.00</b>

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017 (abril)	72
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B./.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	7	4,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>142,300.00</b>

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de abril.

**Fuente: ACODECO**

**CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**AÑOS: 2014-2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Venta atada	6	9	1	1
Sin entrega de contrato	4	12	1	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	3
Aumento de matrícula	...	5	2	
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1
Cobro por copias	...	2	...	
Libros	...	2	1	
Discriminación	...	1	...	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

\* En este motivo incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

**Fuente: ACODECO**

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR EL COBRO INDEBIDO EN  
PROPINAS  
NACIONAL**

**AÑOS: 2016 - 2017 (ABRIL)**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2016	94	47,000.00
2017	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>47,000.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES EN APERTURA Y SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR  
FALTA A LEY 134 DE 2013 DE DISCAPACITADOS  
NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2017 (ABRIL)**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2014	4	0	0.00
2015	2	1	350.00
2016	8	1	50.00
2017	1	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>400.00</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA  
PUBLICIDAD***

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
No cumplieron con la publicidad	9	195,476.83
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	25	0.00
La publicidad no es veraz	38	0.00
No cumplieron con la publicidad	46	0.00
No indica fecha de duración	2	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	3	0.00
Cintillo no legible	7	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	4	0.00
La publicidad no es veraz	1	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	15	0.00
No indica fecha de duración	27	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>195,476.83</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>9</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	36	0.00
Suspendió/ rectificó	3	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	149.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>149.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL**

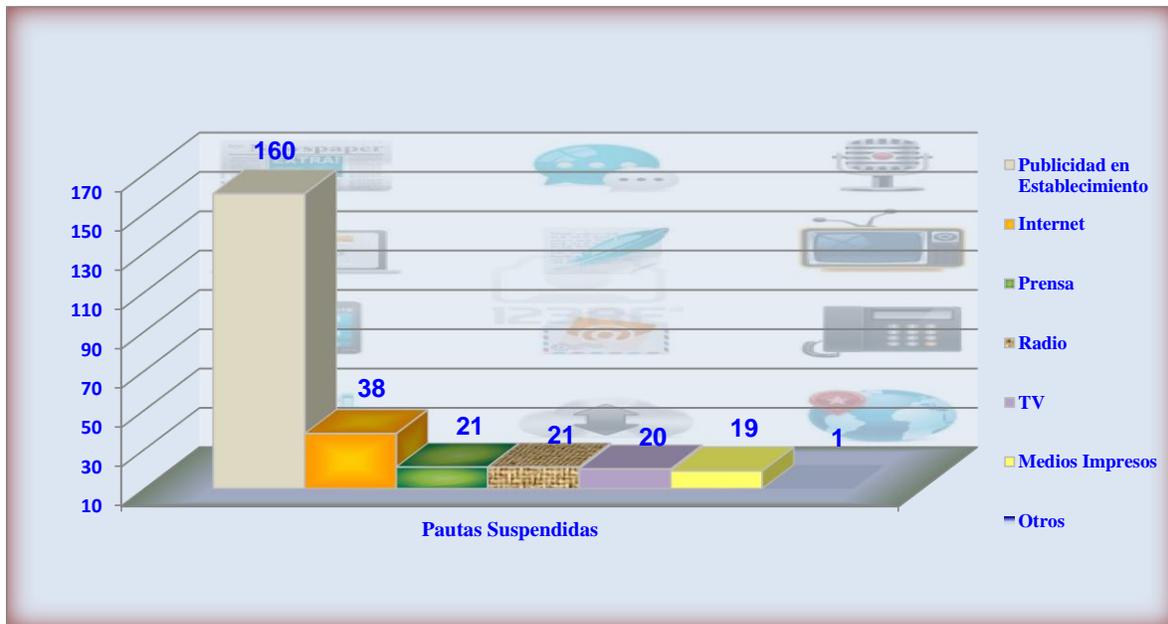
**PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	160
Internet	38
Prensa	21
Radio	21
TV	20
Medios Impresos	19
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

NOTA: Otros incluye (tv/prensa/internet; tv/radio; tv/prensa/radio; prensa/internet; prensa/radio/internet; prensa/vallas.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017 (abril)	4,054	1,937	5,991
<b>TOTAL</b>	<b>113,774</b>	<b>68,108</b>	<b>181,882</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL  
AÑO: 2006 - 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017 (abril)	1,269	595	1,864
<b>TOTAL</b>	<b>50,458</b>	<b>26,886</b>	<b>77,344</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

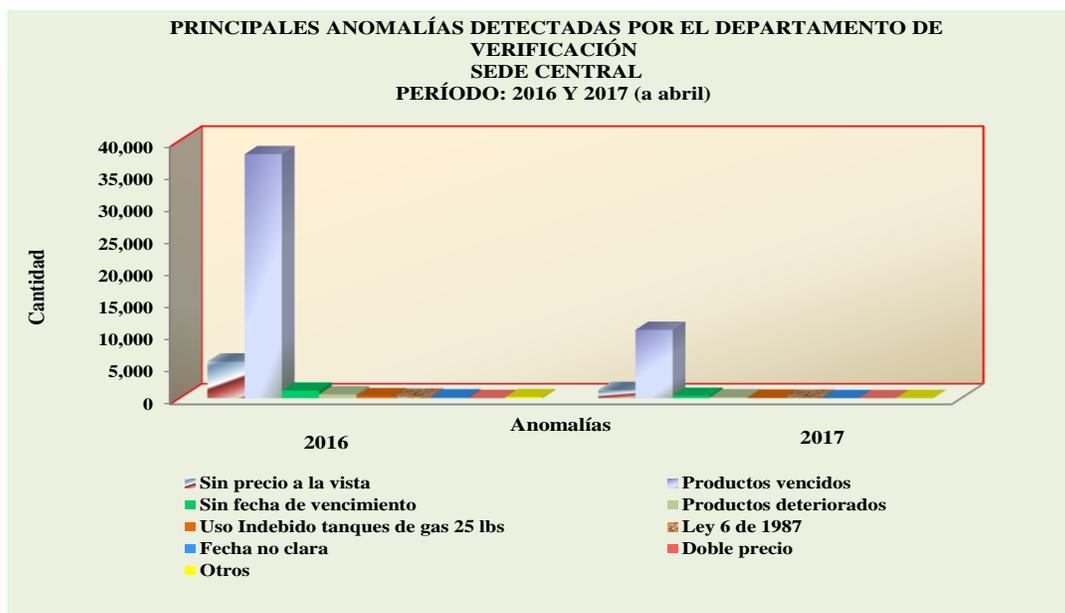
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2016 - 2017 (a abril)**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	1,264
Productos vencidos	37,895	10,609
Sin fecha de vencimiento	1,174	360
Productos deteriorados	583	130
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	82
Ley 6 de 1987	243	76
Fecha no clara	120	3
Doble precio	29	5
Otros	154	20
<b>TOTAL</b>	<b>46,188</b>	<b>12,549</b>

**Fuente: ACODECO**



**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

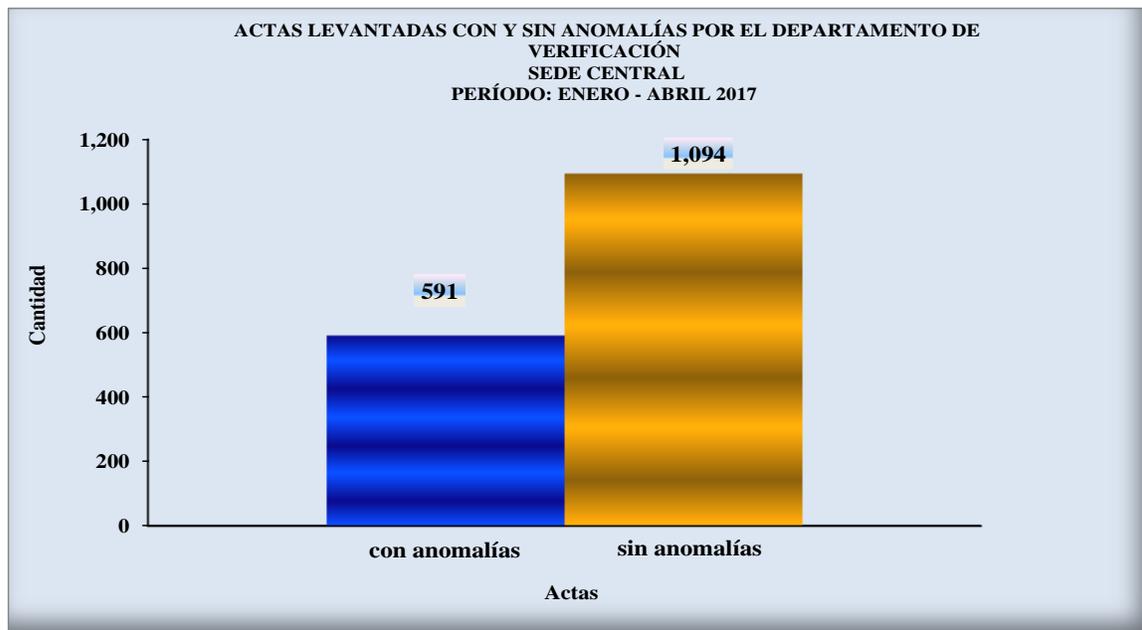
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	591	1,094

Fuente: ACODECO



**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>TIPO DE LEY</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>
Ley 45 de 2007	514	897
Ley 6 de 1987	77	197

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	95	208	818	370	0	270	104	1,264	218	265	647	4,259
Productos vencidos (PV)	productos	3,652	2,344	765	2,416	0	4,371	2,324	10,609	10,147	601	5,351	42,580
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	35	369	432	25	0	0	0	360	2,082	7	92	3,402
Productos deteriorados	productos	88	31	346	3	0	19	0	130	32	622	571	1,842
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Producto doble precio	productos	1	10	0	0	0	3	0	5	0	0	0	19
Fecha no clara	productos	0	87	10	15	0	0	0	3	26	0	56	197
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	7	0	0	1	9
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	13	3	16	0	17	43	82	26	2	3	210
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	1	0	0	0	0	28	0	1	0	31
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	0	6
Falta a la ley 6ta sin letrado	establecimiento	9	35	14	13	0	4	5	35	12	4	23	154
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	2	0	0	0	2	3	39	1	1	2	51
Falta a la ley 6ta letrado con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	1	0	0	0	1	0	7	0	13	3	27
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	7
Ley 81 tarjetas de crédito - Cobro de recargo	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	6
<b>TOTAL</b>		<b>3,891</b>	<b>3,100</b>	<b>2,389</b>	<b>2,862</b>	<b>0</b>	<b>4,687</b>	<b>2,479</b>	<b>12,590</b>	<b>12,545</b>	<b>1,517</b>	<b>6,751</b>	<b>52,811</b>

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

**PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

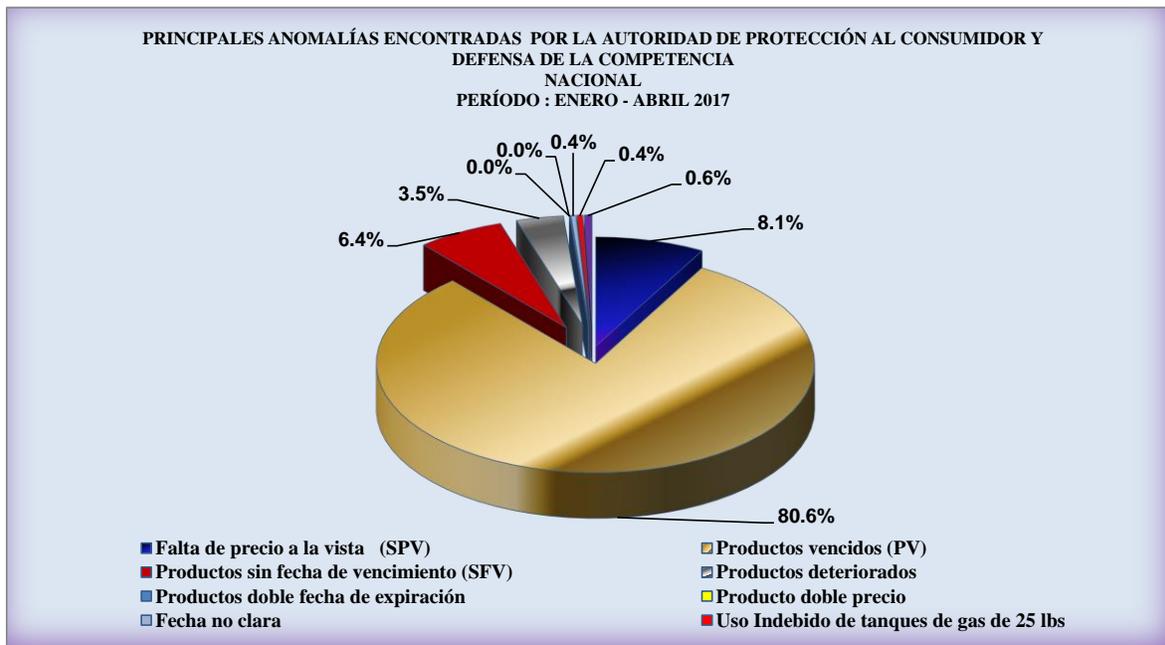
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	4,259	8.1
Productos vencidos (PV)	42,580	80.6
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	3,402	6.4
Productos deteriorados	1,842	3.5
Productos doble fecha de expiración	6	0.0
Producto doble precio	19	0.0
Fecha no clara	197	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	210	0.4
Otros	296	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>52,811</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



**ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN REGIONAL ,  
POR AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA**

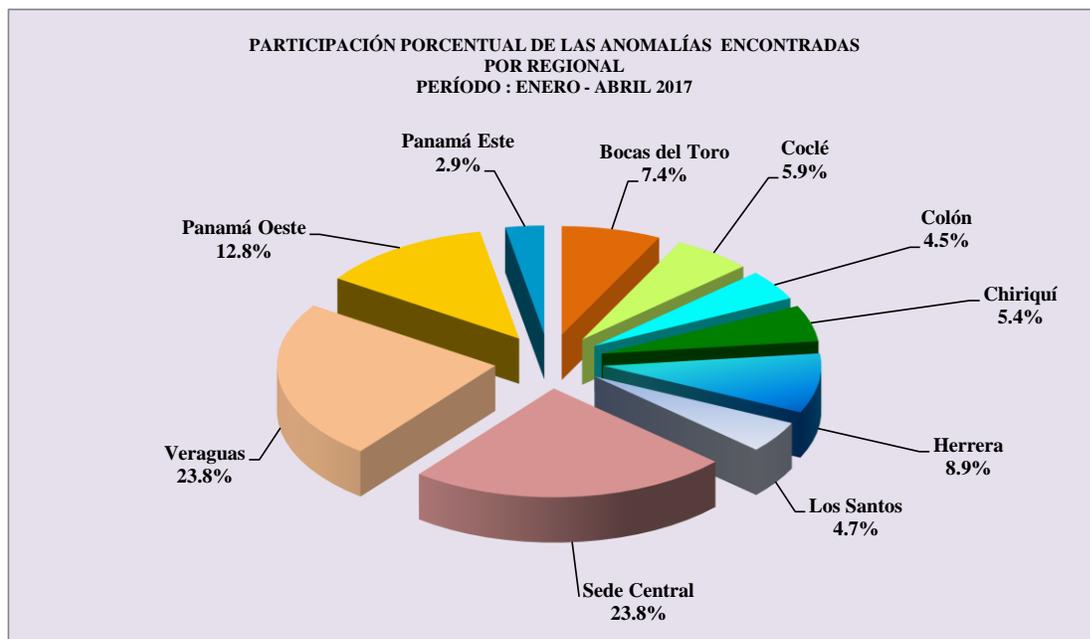
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	3,891	7.4
Coclé	3,100	5.9
Colón	2,389	4.5
Chiriquí	2,862	5.4
Herrera	4,687	8.9
Los Santos	2,479	4.7
Sede Central	12,590	23.8
Veraguas	12,545	23.8
Panamá Oeste	6,757	12.8
Panamá Este	1,517	2.9
<b>TOTAL</b>	<b>52,817</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	129	22.0	216,767	82.8
SUPERMERCADO REY	155	26.5	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	3.6	754	0.3
POLL MART		...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	7	1.2	2,640	1.0
SUPERMERCADO XTRA	267	45.6	12,435	4.8
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	7	...	10	0.0
SUPER KOSHER		...	1,950	0.7
MEGA DEPOT		...	742	0.3
DELI (K) MARKET		...	836	0.3
PRICE SMART		...	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>98.8</b>	<b>261,672</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	41	6.1	38,944	16.6
SUPERMERCADO 99	77	11.5	114,808	49.0
SUPERMERCADO REY	473	70.7	34,523	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	64	9.6	19,124	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	14	2.1	18,085	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	3,326	1.4
SUPER KOSHER		...	475	0.2
MEGA DEPOT		...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		...	532	0.2
PRICE MART		...	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>	<b>100.0</b>	<b>234,220</b>	<b>100.0</b>

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

NOTA: Se escogieron los datos de 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, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de junio 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	12	...	12,208	35.0
SUPERMERCADO REY	17	37.8	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	13	...	1,299	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	3	6.7	5,866	16.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	1,243	3.6
PRICE MART		...	2,505	7.2
MEGA DEPOT		...	433	1.2
DELI (K) MARKET		...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	243	0.7
SUPER KOSHER		...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>44.4</b>	<b>34,897</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero no se encontró esta anomalía.

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

**Fuente: ACODECO**

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	30	34	24	38	0	202	61	39	160	6	21	615
Almacenes	10	9	6	49	0	30	22	51	21	12	5	215
Auto Repuestos	3	2	1	0	0	2	0	15	0	0	0	23
Alquiler de Autos	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Agencia de Viajes	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	9
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	1	9	1	0	0	12
Celulares	0	0	0	0	0	8	1	0	0	0	2	11
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	68	0	0	0	69
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	2	12	6	12	0	2	1	42	28	35	0	140
Colegios y Escuelas	2	0	2	1	0	1	0	30	1	2	2	41
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	5
Distribuidora e Importadoras	0	1	6	3	0	0	1	15	1	0	1	28
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Estacionamiento	3	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	19
Estaciones de Gasolina	5	0	1	3	0	0	0	6	1	0	0	16
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Farmacias	11	24	14	30	0	7	5	14	28	39	3	175
Ferreterías	9	0	0	0	0	1	2	14	1	1	0	28
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
Hoteles y Pensiones	21	30	16	36	0	8	29	15	44	14	0	213
Internet	0	0	0	0	0	0	1	15	0	0	1	17
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	0	3	4	1	0	2	1	69	2	0	2	84
Librería	1	3	0	4	0	0	0	1	0	0	0	9
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	2	5	19	0	1	27
Mini Super	65	51	48	48	0	176	25	203	42	58	103	819
Mueblerías	16	0	0	0	0	4	2	3	0	0	0	25
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	21
Ópticas	1	1	0	1	0	0	0	4	6	3	0	16
Otros	17	23	0	1	0	0	5	15	4	0	3	68
Panaderías/Refresquerías	0	7	3	4	0	19	10	58	4	2	6	113
Perfumerías	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Pintura	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	1	7
Restaurantes / Fondas	63	89	64	125	0	44	45	378	198	119	8	1,133
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Salón de Belleza	2	1	1	0	0	3	3	0	0	0	0	10
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	1	10
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	13	14	44	57	0	22	3	39	17	61	19	289
Telefonía	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Transporte (Fletes y Similares)	0	11	0	1	0	0	1	8	3	3	0	27
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	10
Zapatería	0	0	0	2	0	0	0	1	10	0	0	13
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>278</b>	<b>317</b>	<b>249</b>	<b>418</b>	<b>0</b>	<b>559</b>	<b>233</b>	<b>1,182</b>	<b>596</b>	<b>360</b>	<b>181</b>	<b>4,373</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	39	13	20	9	32	4	22	23	27	27	193	18	12	15	345	110	455	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	2	0	0	0	0	0	20	0	0	0	3	0	11	0	36	36	
- En contra del consumidor	balanza	0	1	0	11	0	0	0	2	0	2	0	1	0	3	0	4	0	24	24	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	317	0	0	0	0	0	11,314	967	0	0	11,631	967	12,598	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	761	245	0	0	761	245	1,006	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	2	0	0	1	0	3	2	0	0	9	4	0	0	13	8	21	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	1077	80	241	1	0	0	26	105	582	94	0	0	459	89	2,385	369	2,754	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	845	845	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	230	0	0	21	230	251	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	8	0	0	3	9	12	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	6	5	11	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	11	2	150	0	0	0	17	7	14	0	14	2	99	30	12	5	317	46	363	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	280	3	176	0	143	1	2183	13	191	7	2,985	24	3,009	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	7	0	13	13	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	41	0	0	0	60	0	41	0	56	0	398	0	51	0	647	0	647	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	1	4	4	5	0	0	3	1	1	4	1	5	43	78	1	3	54	100	154	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	14		10		0		0		7		8		206		4		249		249	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	8		8		0		1		5		10		222		0		254		254	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	0	0	37	0	37	
Verificaciones Especiales *	prod-estabec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	11	0	0	9	11	20	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1,323</b>	<b>945</b>	<b>261</b>	<b>10</b>	<b>710</b>	<b>18</b>	<b>321</b>	<b>135</b>	<b>823</b>	<b>130</b>	<b>15,038</b>	<b>1,617</b>	<b>726</b>	<b>126</b>	<b>19,214</b>	<b>2,988</b>	<b>22,202</b>	

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso y otros)

(1) La verificación en el mes de febrero de surtidores que se encontraron con anomalías, presentaban situaciones de no marcado de lectura y surtidores que empezaban a contabilizar sin despachar producto.

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL**  
AÑOS: 2012-2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	345	110	3,001	852	3,853
- A favor del consumidor	balanza	-			51			36	2	0	69	0	36	2	216	218
- En contra del consumidor	balanza	-			58			40	0	34	0	77	0	0	233	233
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19			21	0	18	0	12	0	0	126	126
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares, nan,huevos, eas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	14,777	1,581	331,297	54,298	385,595
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	13	8	366	824	1,190
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	0	845	621	4,468	5,089
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas (porotos, frijoles y lentejas)	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	9	14	227	1,212	1,439
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	113	52	207	69	317	46	781	329	1,110
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	2,985	24	10,886	153	11,039
- A favor del consumidor	surtidor	-			3			86	0	7	0	27	0	0	125	125
- En contra del consumidor	surtidor	-			3			21	0	3	0	17	0	0	57	57
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	647	0	2,436	13	2,449
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	54	100	536	1,199	1,735
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		249		2,107		2,107
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		254		2,055		2,055
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	0	4	2,652	510	3,162
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	37	0	245	406	651
Verificaciones Especiales *	prod-establec											9	11			

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.  
(\*) La verificación especial incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos, ventas de comida por peso).  
NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.  
Fuente: ACODECO

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES**

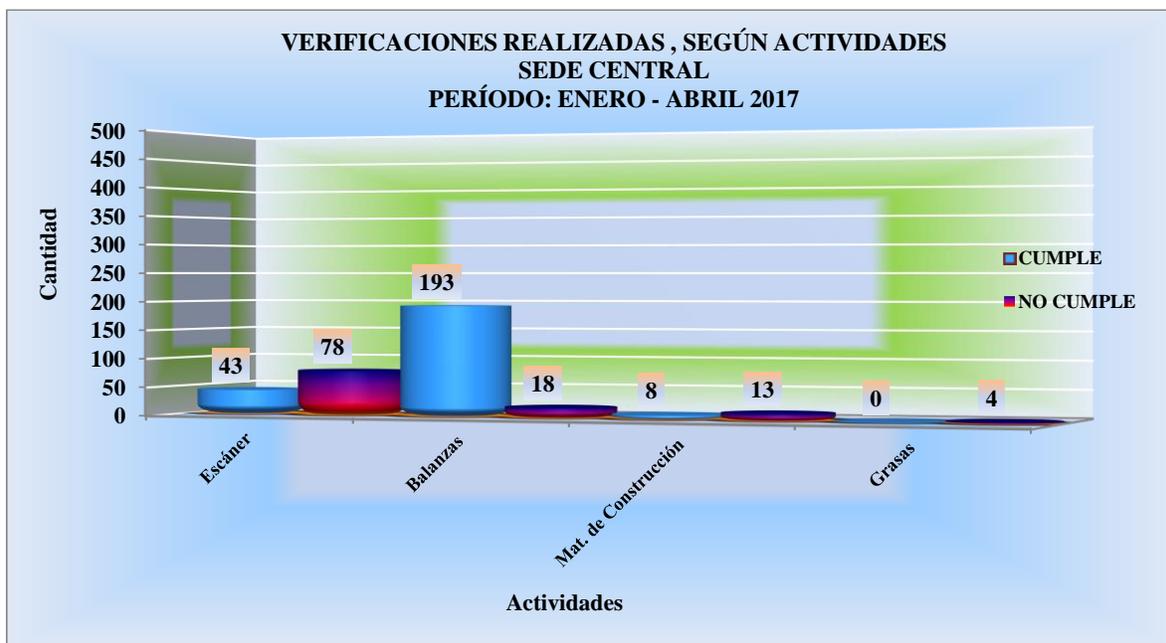
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	43	78
Balanzas	193	18
Mat. de Construcción	8	13
Grasas	0	4

**Fuente: ACODECO**



**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA**

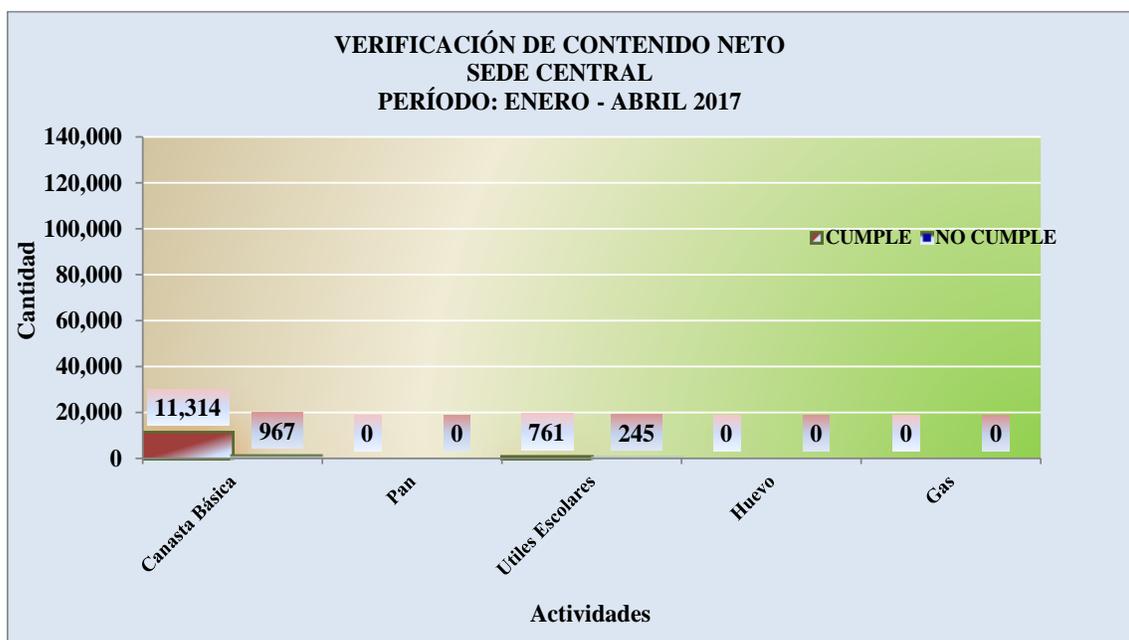
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	11,314	967
Pan	0	0
Utiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	0	0

**Fuente: ACODECO**



**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,**

**SEDE CENTRAL**

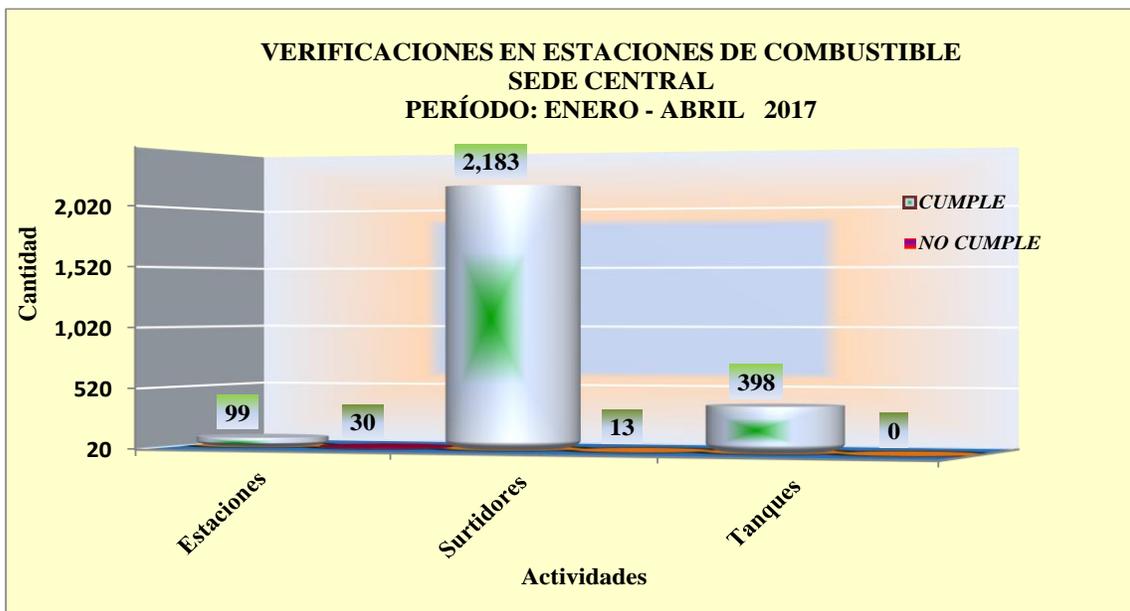
**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	99	30
Surtidores	2,183	13
Tanques	398	0

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

**Fuente: ACODECO**



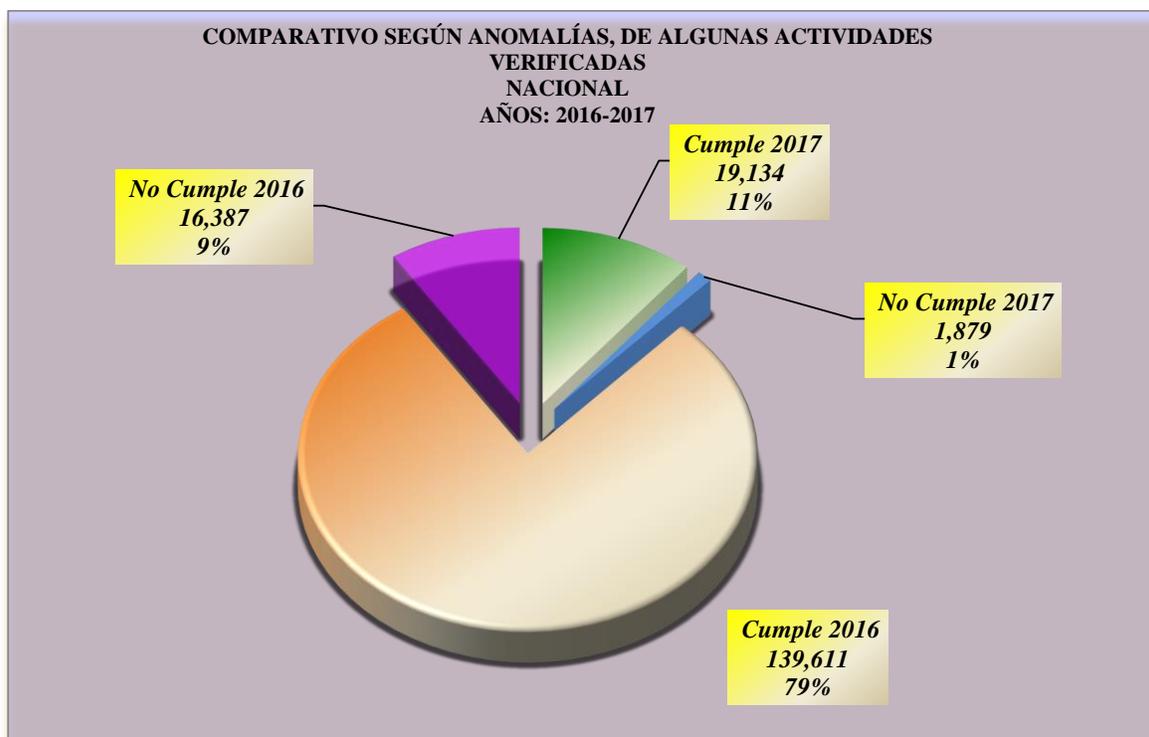
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL  
PERÍODO: 2016 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>	<b>Cumple 2016</b>	<b>No Cumple 2016</b>
Escáner	54	100	176	258
Pesas y Balanzas	345	110	853	297
Combustible (1)	3,949	70	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	14,777	1,581	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	9	14	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	0	4	796	37
<b>TOTAL</b>	<b>19,134</b>	<b>1,879</b>	<b>139,611</b>	<b>16,387</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017****Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	241
Medios de Comunicación	327
Consulta	1,550
Capacitaciones	117
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	141
Cuida Tu Bolsillo	15
Guía del Consumidor	10
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	365
Ley 24	0
Ley 45	2,099
Ley 81	20
Control de Precio	0
Otros	233
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	68
Radio	212
Prensa	45
Otros	2
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	262
Los Pueblos	246
La Peatonal	194
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>81,269</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>20,236</b>

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>99</b>
Jornadas Educativas	2	3	1	6	12
Medios de Comunicación	5	8	9	10	32
Programas	3	1	1	2	7
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	23
Capacitaciones	1	2	10	6	19
Módulos	0	3	3	0	6
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>33</b>
Acodeco Tour	3	1	1	2	7
Reciclaje	0	0	0	1	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	15
Guía del Consumidor	2	0	4	4	10
<b>TEMAS</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>62</b>
Ley 6ta	1	1	2	5	9
Ley 24	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	32
Ley 81	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	21
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>32</b>
Televisión	3	4	4	6	17
Radio	2	0	4	4	10
Prensa	0	4	1	0	5
Otros	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>199</b>	<b>238</b>	<b>702</b>
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	262
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	246
La Peatonal (1)	39	27	55	73	194
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,472</b>	<b>3,331</b>	<b>1,635</b>	<b>3,542</b>	<b>10,980</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>285</b>	<b>212</b>	<b>682</b>

(1) En los módulos sólo están incluidas las consultas.

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	5	6	3	32	0	24	23	31	13	5	<b>142</b>
Población Beneficiada Jornadas Educativas	227	151	0	10,309	0	3,546	105	334	167	130	<b>14,969</b>
<b>Capacitaciones</b>	4	16	2	6	0	12	38	6	9	5	<b>98</b>
<b>Personas Capacitadas</b>	51	370	175	147	0	182	941	179	291	588	<b>2,924</b>
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</b>
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	134	0	0	0	<b>134</b>
<b>Consultas Educativas</b>	<b>108</b>	<b>154</b>	<b>1</b>	<b>225</b>	<b>0</b>	<b>275</b>	<b>225</b>	<b>160</b>	<b>232</b>	<b>147</b>	<b>1,527</b>
Personal	106	147	1	198	0	275	132	139	208	115	<b>1,321</b>
Telefonía	2	7	0	27	0	0	93	21	24	32	<b>206</b>
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas - Consultas</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>92</b>	<b>237</b>	<b>0</b>	<b>1,471</b>	<b>225</b>	<b>160</b>	<b>232</b>	<b>141</b>	<b>2,655</b>
Ley 6ta	18	27	53	94	0	8	67	33	47	9	<b>356</b>
Ley 45	66	10	3	96	0	1,447	118	36	185	106	<b>2,067</b>
Ley 81	0	0	0	12	0	0	8	0	0	0	<b>20</b>
Otros	21	71	30	7	0	15	24	25	0	19	<b>212</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	3,654	1,210	1,100	29,784	0	15,683	4,521	7,499	3,007	3,831	<b>70,289</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>295</b>
Televisión	12	9	0	9	0	9	3	3	4	2	<b>51</b>
Radio	15	21	8	65	0	10	43	24	15	1	<b>202</b>
Prensa	1	5	0	30	0	3	0	0	1	0	<b>40</b>
Otros	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>386</b>	<b>675</b>	<b>176</b>	<b>10,681</b>	<b>0</b>	<b>4,003</b>	<b>1,405</b>	<b>673</b>	<b>690</b>	<b>865</b>	<b>19,554</b>

Fuente: ACODECO

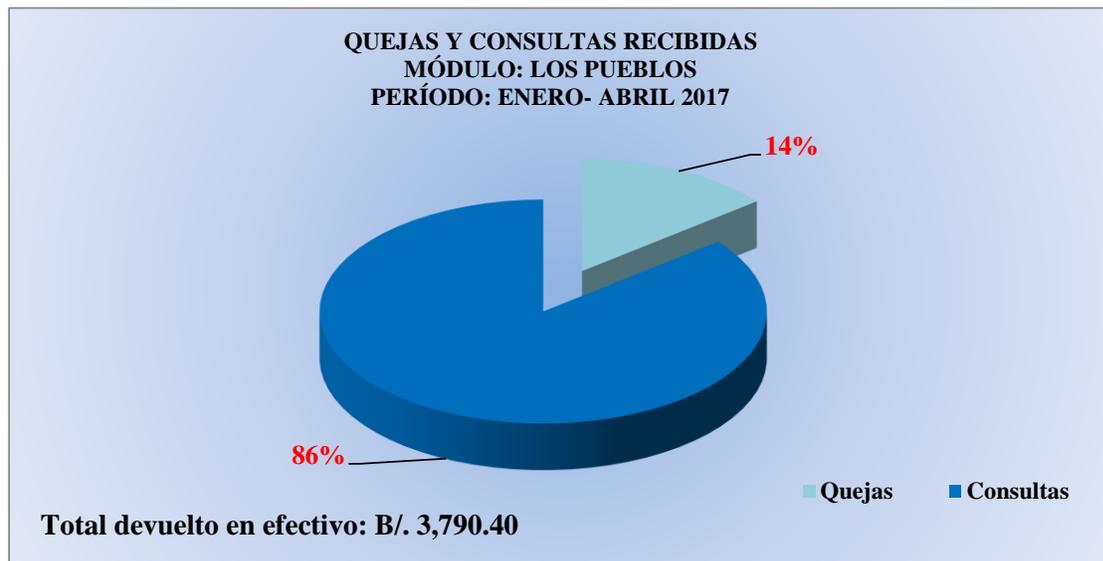
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2017**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	41	3,790.40
Consultas	51	49	72	74	246	
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>287</b>	

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

Fuente: ACODECO



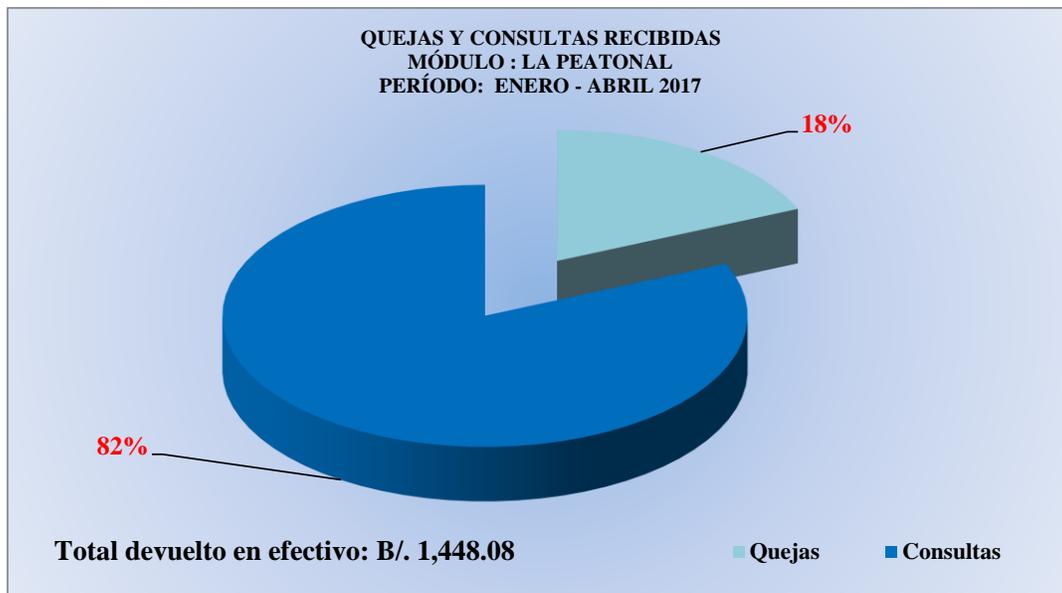
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	14	23	44	1,448.08
Consultas	39	27	55	73	194	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>238</b>	

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

Fuente: ACODECO



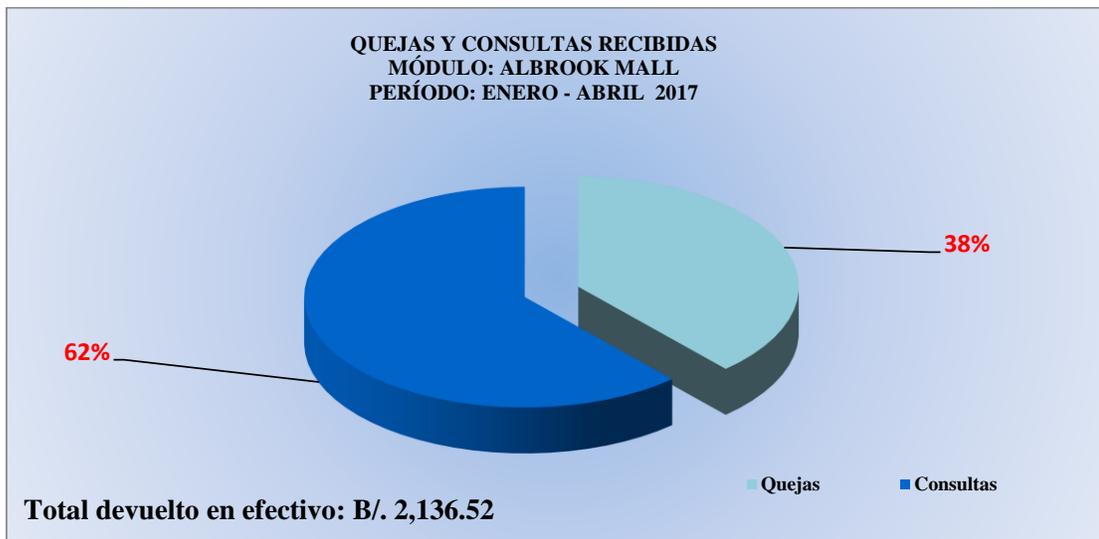
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	40	43	163	2,136.52
Consultas	50	49	72	91	262	
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>134</b>	<b>425</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

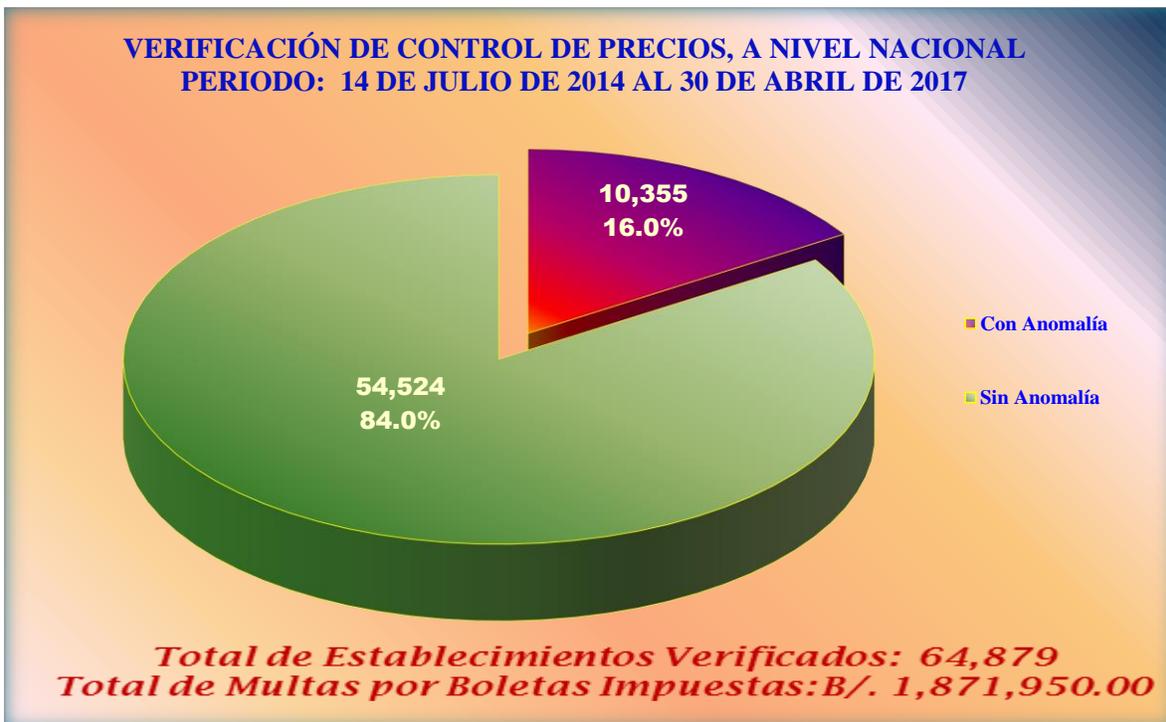
## NACIONAL

### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	10,355
Sin Anomalía	54,524
<b>TOTAL</b>	<b>64,879</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

## NACIONAL

### CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,075
Minisuper	28,338
Abarroterías	32,466
<b>TOTAL</b>	<b>64,879</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO.