



**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 julio de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09 @	2,749	...
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	3,792	46,761,305.08
Ene-May-17	1,603	25,295,890.86

@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

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE 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 @	1,986	24,885,434.32
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-May-17	966	14,174,622.29

@Datos revisado

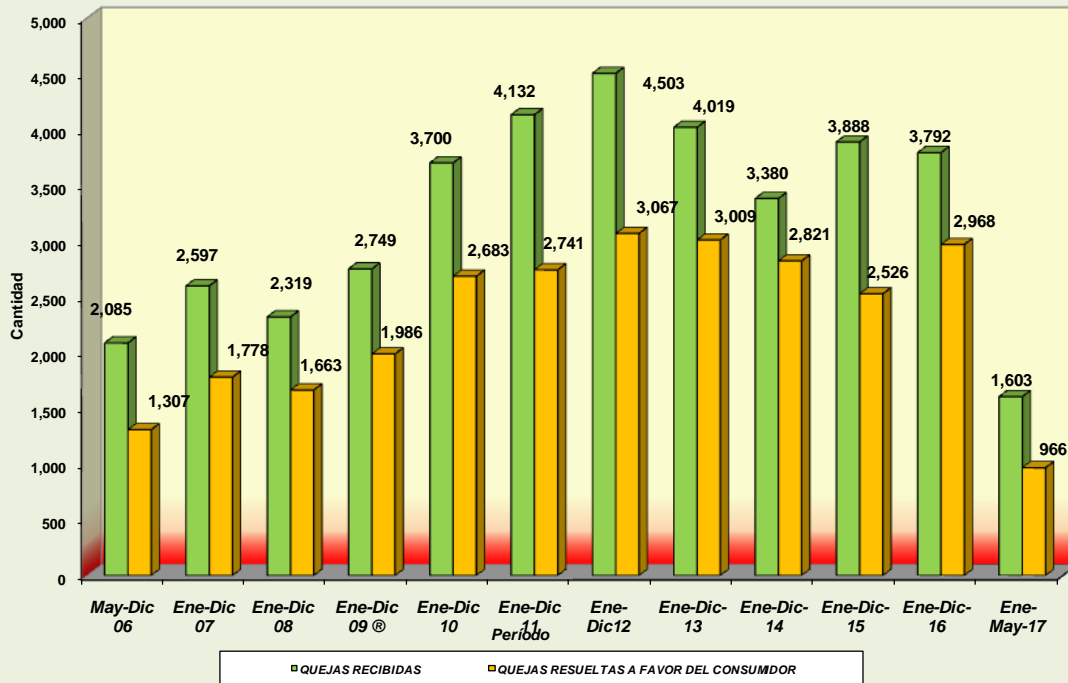
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

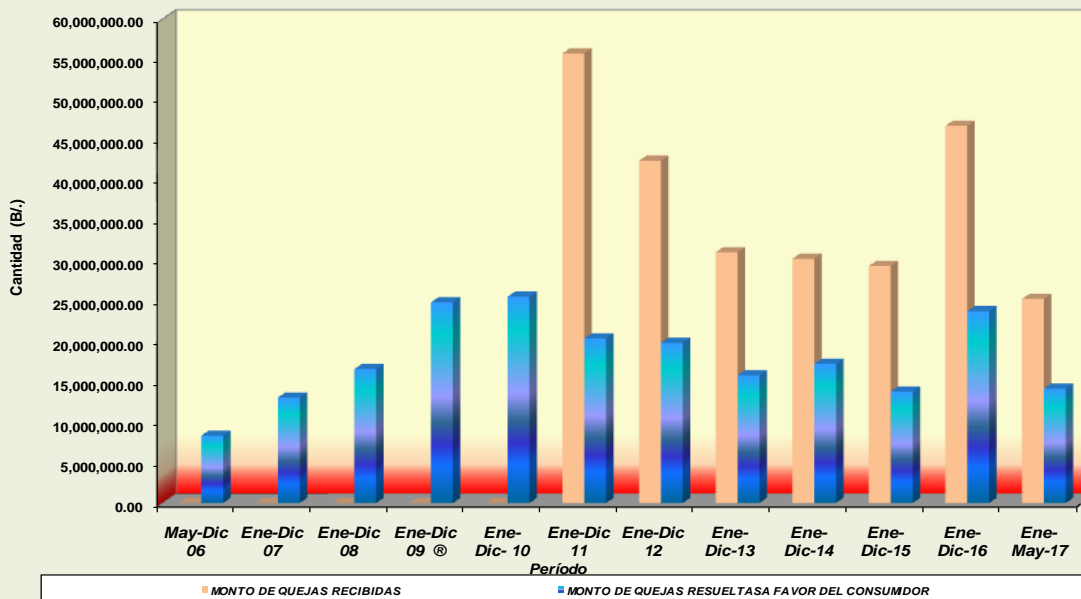
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	27,515	213,609,542.78
---	---------------	-----------------------

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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 - 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS (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	2,065	42,346,190.71
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	2,957	28,736,147.16
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-May -17	1,163	24,187,766.62

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 - 2017

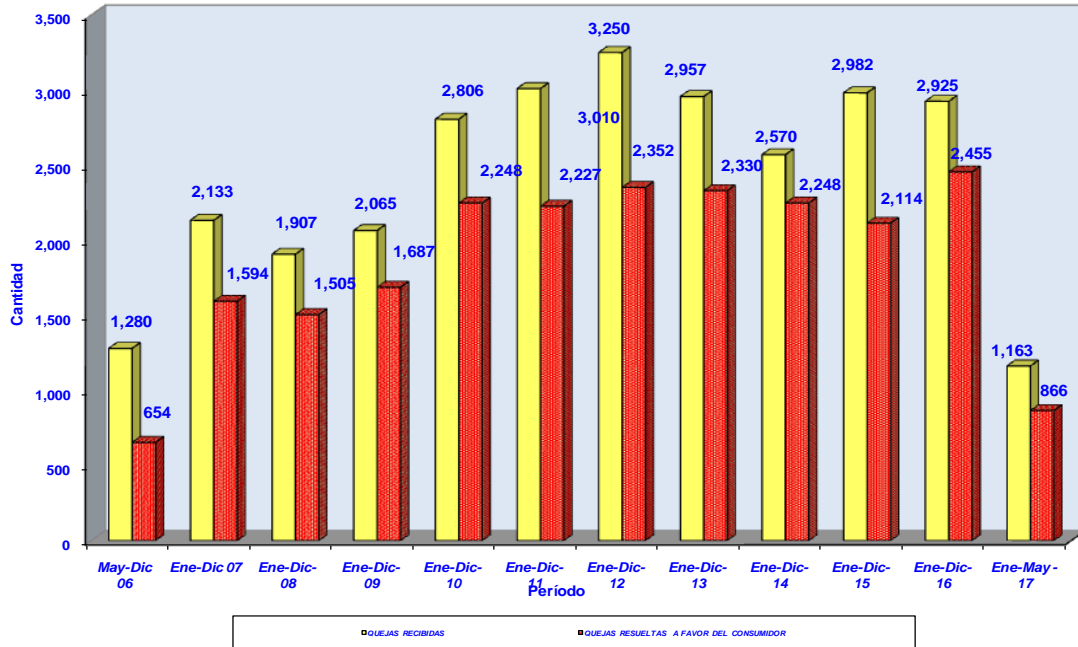
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (B./.)
May-Dic 06	654	6,099,551.73
Ene-Dic 07	1,594	12,767,258.86
Ene-Dic- 08	1,505	15,609,145.71
Ene-Dic-09	1,687	23,701,702.65
Ene-Dic-10	2,248	26,730,414.77
Ene-Dic-11	2,227	21,902,390.95
Ene-Dic-12	2,352	19,914,351.03
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,248	15,161,113.19
Ene-Dic-15	2,114	14,719,935.78
Ene-Dic-16	2,455	23,181,413.52
Ene-May -17	866	13,694,555.59

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	22,280	208,051,055.00
--	---------------	-----------------------

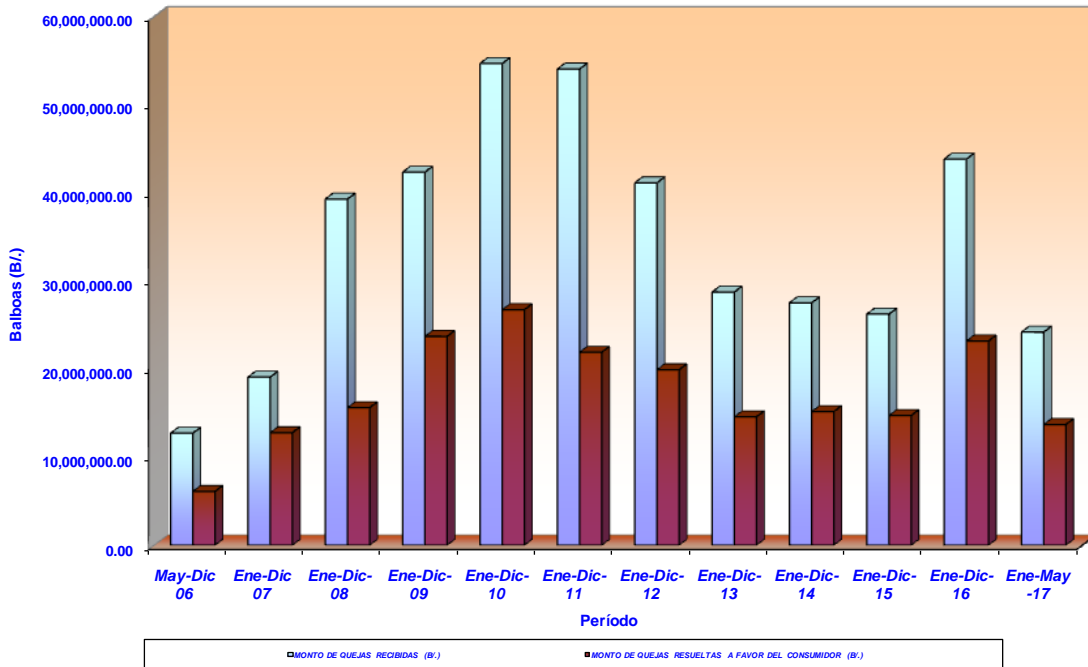
NOTA: Cuadro elaborado el 03-04-17. Estos datos se actualizan después del 20 de julio 2017.

Fuente: ACODECO

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



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



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,300	1,163	27	110	3
REGIONAL	Expedientes	493	440	27	26	...
TOTAL NACIONAL		1,793	1,603	54	136	3
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	90					
Promedio de Quejas Mensual	359					

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%	89.46%	2.08%	8.46%	0.23%
REGIONAL	Expedientes	100%	89.25%	5.48%	5.27%	...

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	458	458
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	705	705
TOTAL		1,163	1,163	0	0	0
Promedio de Quejas Diarias	11					
Promedio de Quejas Semanal	58					
Promedio de Quejas Mensual	233					

**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 julio 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-May 17	440	914,677.99

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-May 17	100	480,066.70

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	260
Agencia de autos	76
Hoteles o planes vacacionales	68
Venta de autos usados	38
Material didáctico	16
Fábricas de muebles	7
Cursos de inglés	4
Taller de reparación de autos	4
Agencias de viajes	3
Mueblerías	3
Clínicas	2
Herrerías	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Materiales de construcción	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
TOTAL	505

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	208	41.2	79,417.77	16,518,896.24
Incumplimiento de garantía	110	21.8	23,855.73	2,624,129.77
Incumplimiento de contrato	58	11.5	50,501.63	2,929,094.70
Falta de información comercial	42	8.3	26,169.63	1,099,124.45
Incumplimiento de servicio	16	3.2	6,840.65	109,450.46
Vicio oculto	16	3.2	26,382.62	422,121.97
Devolución de dinero/abono	16	3.2	15,616.09	249,857.43
Aclaración de contrato	15	3.0	13,304.53	199,568.00
Cobro indebido	13	2.6	22,802.66	296,434.53
Anulación de contrato	3	0.6	9,633.33	28,900.00
Custodia de bien	2	0.4	3,509.97	7,019.94
Resolución contrato	2	0.4	1,680.00	3,360.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.2	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.2	3,097.50	3,097.50
TOTAL	505	100.0	49,062.32	24,776,472.24

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	76	27.0	44,850.73	3,408,655.61
Acuerdo en audiencia/Varios	51	18.1	38,166.66	1,946,499.57
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	40	14.2	57,743.47	2,309,738.76
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	27	9.6	58,641.37	1,583,317.12
Pendiente constancia Desistimiento	26	9.2	55,442.38	1,441,502.00
Abandono	24	8.5	51,563.11	1,237,514.53
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	5.3	37,643.81	564,657.20
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	3.9	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	8	2.8	48,900.84	391,206.70
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.7	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	1,749.00	1,749.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	125,372.66	125,372.66
TOTAL	282	100.0	49,128.69	13,854,291.75

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

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	150	16,194,452.83
Incumplimiento de contrato	41	2,817,114.45
Falta de información comercial	21	896,609.41
Incumplimiento de garantía	13	795,548.67
Cobro indebido	13	296,434.53
Devolución de dinero/abono	10	222,003.46
Vicio oculto	8	202,324.97
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	260	21,871,286.57

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	88	6,070,479.06
Desistimientos	77	6,184,853.99
Fallo a favor	3	280,274.75
TOTAL	168	12,535,607.80

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	17
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	17
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	15
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	4
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	4
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
SUCASA	4
COMATECA PANAMA, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
COMILFON/ DESARROLLO EL PRADO, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBILIARIA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA) S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NPU PANAMA, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	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
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS S.A. / PEDRO BIENES RAICES R	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAJIAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAJIAN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	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 INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
GAL INGENIO, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
INC CONTRATO	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	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 ARRAIJAN	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
LIMAYON S.A	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
METROTEX INC.	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	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
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	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
TOTAL	260

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	28	511,488.63
Falta de información comercial	6	111,240.00
Incumplimiento de contrato	3	37,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
TOTAL	38	718,248.63

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	14	213,275.00
Acuerdos	6	66,392.79
TOTAL	20	279,667.79

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO JARUM	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	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
TOTAL	38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	63	1,280,565.60
Vicio oculto	7	154,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Falta de información comercial	1	28,499.00
Incumplimiento de servicio	1	12,305.17
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
TOTAL	76	1,517,715.11

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	22	423,961.18
Desistimiento	18	334,119.74
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	39,490.00
TOTAL	42	797,570.92

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	21
PETROAUTOS, S.A.	11
EXCEL AUTOMOTRIZ	9
MOTORES JAPONESES	7
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
CONSULTENOS, S.A.	4
PANAMOTOR	4
BAHIA MOTORS, S.A.	2
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
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	76

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	3	10,940.88

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

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

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 julio de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	130
Inmobiliarias	122
Celulares	116
Funerarias	111
Almacén por departamentos	87
Tv por cable	79
Mueblería/equipo electrónico	51
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	31
Telefonía	26
Taller de reparación de autos	25
Mueblerías	24
Agencia de autos	17
Hoteles o planes vacacionales	16
Ventas por TV	15
Repuestos para autos	12
Salón de belleza	12
Almacén de ropa y calzados	11
Supermercados	11
Venta de autos usados	11
Opticas	11
Líneas aéreas	10
Escuelas / colegio	10
Ferreterías, materiales de construccion o similares	9
Agencias de viajes	8
Joyería/Relojerías	8
Fábricas de muebles	8
Clínicas	7
Computadoras	7
Servicio de intermediación	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Materiales de construcción	6
Farmacías	6
Distribuidoras e importadoras	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Alquiler de autos	4
Constructoras	4
Comunicaciones / internet	4
Servicios de instalación	4
Universidad	4
Ventas por internet	4
Industrial	3
Eventos artísticos	3
Decoración	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Bienes y raíces	3
Servicios Profesionales	3
Alarmas	2
Casa de empeño	2
Estudios de Fotografías	2
Videojuegos	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Lavaautos	2
Animales	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Dentista	1
Centros de estéticas	1
Perfumería	1
Franquicias	1
Reparación de casas	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,098

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	416	37.9	416.92	173,437.70
Falta de información	222	20.2	497.55	110,456.28
Incumplimiento de servicio	86	7.8	535.00	46,009.82
Resolución de contrato	63	5.7	105.68	6,658.01
Incumplimiento de contrato	58	5.3	1,074.91	62,344.50
Mercancía defectuosa	38	3.5	436.36	16,581.60
Custodia de bien	33	3.0	506.43	16,712.07
Anulación de contrato	33	3.0	148.16	4,889.14
Devolución de dinero	29	2.6	411.37	11,929.79
Cobro indebido	27	2.5	592.72	16,003.55
Rescindir contrato	21	1.9	37.16	780.32
Daño y perjuicio	19	1.7	804.46	15,284.73
Abono retenido	15	1.4	671.23	10,068.48
Venta engañosa	14	1.3	430.67	6,029.41
Vicio oculto	11	1.0	1,632.92	17,962.15
Veracidad de la publicidad	10	0.9	276.26	2,762.62
Nota de crédito	3	0.3	502.82	1,508.45
TOTAL	1,098	100.0	473.06	519,418.62

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 - MAYO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	175	25.6	421.98	73,846.72
Abandono	24	3.5	404.22	9,701.37
Acuerdo/Reemplazo	8	1.2	409.54	3,276.32
Resolución/Devolución	36	5.3	828.42	29,823.22
Resolución/Reemplazo	9	1.3	452.33	4,070.97
Desistimiento/Devolución	107	15.6	357.48	38,250.08
Pendiente constancia desistimiento	61	8.9	475.71	29,018.56
Resolución/Reparar	6	0.9	452.11	2,712.66
Transacción extrajudicial	21	3.1	580.64	12,193.50
Resoluciones/Varios	5	0.7	619.72	3,098.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	69	10.1	713.86	49,256.61
Acuerdo en audiencia/Reparación	27	3.9	726.30	19,610.06
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	33	4.8	357.96	11,812.53
Acuerdo en audiencia/Varios	100	14.6	331.03	33,103.04
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.4	185.43	556.28
TOTAL	684	100.0	468.32	320,330.54

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	48	59,790.30
Incumplimiento de contrato	32	43,082.25
Vicio oculto	9	16,207.80
Abono retenido	8	6,020.10
Cobro indebido	7	8,908.43
Devolución de dinero	7	7,501.80
Incumplimiento de garantía	5	8,323.12
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
TOTAL	122	153,330.68

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	36	35,073.73
Acuerdos	24	32,361.81
Resoluciones	12	13,305.84
Transacción Extrajudicial	5	5,877.65
TOTAL	77	86,619.03

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 - MAYO 2017**

Los datos se actualizan el 20 julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	11
PROMOCIONES BUGABA	7
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
MYS, S.A.	4
KARSA S.A.	3
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. / C. PARADISE, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SUCASA	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADCO HABITAT	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
COMILFON, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BOSQUES DE GATUN	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, 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 ROBLLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROMOTORA DEL SUR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LA Balsa S.A	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TIA MARÍA	1
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 MADISON, S.A.	1
TOTAL	122

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	101	40,665.69
Mercancía defectuosa	22	9,851.64
Falta de información	3	2,160.65
Incumplimiento de servicio	1	142.50
Venta engañosa	1	370.00
Nota de crédito	1	427.96
Veracidad de la publicidad	1	299.99
TOTAL	130	53,918.43

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	43	16,387.33
Acuerdo	23	12,282.43
Resolución/Devolución	4	2,081.15
Transacción extrajudicial	4	2,053.14
TOTAL	74	32,804.05

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	17
MULTIMAX	15
PREMIER	15
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	9
CASA GALA	7
ELEKTRA	6
FOTO SONIDO	6
PHOTURA	6
AUDIOFOTO	4
RAMTEC	4
RODELAG	4
SUPER AUDIO	3
SUPER AUDIO	3
JIN XU SHOP	2
REDPRECIO.COM	2
ZONATEKNO	2
DIGITAL CITY	1
E-VISION	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEY'S	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
SOUND N MUSIC	1
SUPER MUEBLES	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	130

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	95	23,204.19
Incumplimiento de servicio	6	825.00
Custodia de bien	5	2,274.75
Mercancía defectuosa	4	1,410.05
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Incumplimiento de contrato	1	30.00
Venta engañosa	1	250.00
Devolución de dinero	1	74.50
Falta de información	1	710.00
TOTAL	116	29,046.79

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	41	10,526.15
Acuerdos	19	4,891.84
Resolución	4	964.61
Transacción extrajudicial	2	193.00
TOTAL	66	16,575.60

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	8
JIN XU SHOP	6
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
TECNI CELL	4
GALAXY MOBILE	3
HS MOVILES	3
CELL PLUS	2
CELULAR OUTLET	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GEEK STORE	2
GLOBAL MOBILES	2
KING MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
TOP MOBILE CENTER	2
AMALEX MOVIL	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEST CELL	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MIX	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES IN	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMÁ	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CELL CORP.	1
DRAGON CELL	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONICA ECOCELLCENTER	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION MOVIL	1
GALAXI ING	1
GALAXY MOVIL	1
GIGA ALBROOK S.A.	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
LO + DE MODA	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE CENTER	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
MUNDO CELULAR	1
MUNDO CELULARES	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PUNTO MOVIL	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 CELULAR	1
TOTAL	116

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	13,209.03
Incumplimiento de contrato	3	2,940.94
Mercancía defectuosa	1	642.00
Custodia de bien	1	890.00
Devolución de dinero	1	374.00
TOTAL	24	18,055.97

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	7,275.57
Acuerdos	4	5,139.94
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	1	556.83
TOTAL	15	13,646.44

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
CASA GALA	1
COLCHONERIA PANAMA	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
UNICA	1
TOTAL	24

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	4,969.07
Falta de información	3	2,692.00
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
TOTAL	11	10,679.05

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - MAYO 2017**

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

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	8,189.00
Incumplimiento de servicio	2	2,710.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Vicio oculto	1	1,604.56
Custodia de bien	1	129.85
Devolución de dinero	1	100.00
Falta de información	1	100.00
Abono retenido	1	200.00
TOTAL	17	15,010.56

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	6,774.74
Acuerdo	8	4,107.64
Resoluciones	8	7,713.80
TOTAL	25	18,596.18

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	54	40.6	96,615.48	5,217,235.76
Incumplimiento de garantía	34	25.6	22,430.07	762,622.38
Incumplimiento de contrato	18	13.5	51,567.08	928,207.35
Falta de información comercial	13	9.8	40,361.56	524,700.30
Vicios ocultos	4	3.0	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	4	3.0	54,775.95	219,103.81
Incumplimiento de servicio	3	2.3	6,751.30	20,253.91
Devolución de abono/dinero	2	1.5	20,000.00	40,000.00
Custodia de bienes	1	0.8	3,082.34	3,082.34
TOTAL	133	100.0	58,590.02	7,792,472.67

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	76	27.0	44,850.73	3,408,655.61
Acuerdo en audiencia/Varios	51	18.1	38,166.66	1,946,499.57
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	40	14.2	57,743.47	2,309,738.76
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	27	9.6	58,641.37	1,583,317.12
Pendiente constancia Desistimiento	26	9.2	55,442.38	1,441,502.00
Abandono	24	8.5	51,563.11	1,237,514.53
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	5.3	37,643.81	564,657.20
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	11	3.9	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	2.8	48,900.84	391,206.70
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.7	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	1,749.00	1,749.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	125,372.66	125,372.66
TOTAL	282	100.0	49,128.69	13,854,291.75

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	10	617,077.60
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
TOTAL	27	1,343,152.32

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	1,241,287.62
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
TOTAL	27	1,343,152.32

Fuente: ACODECO

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

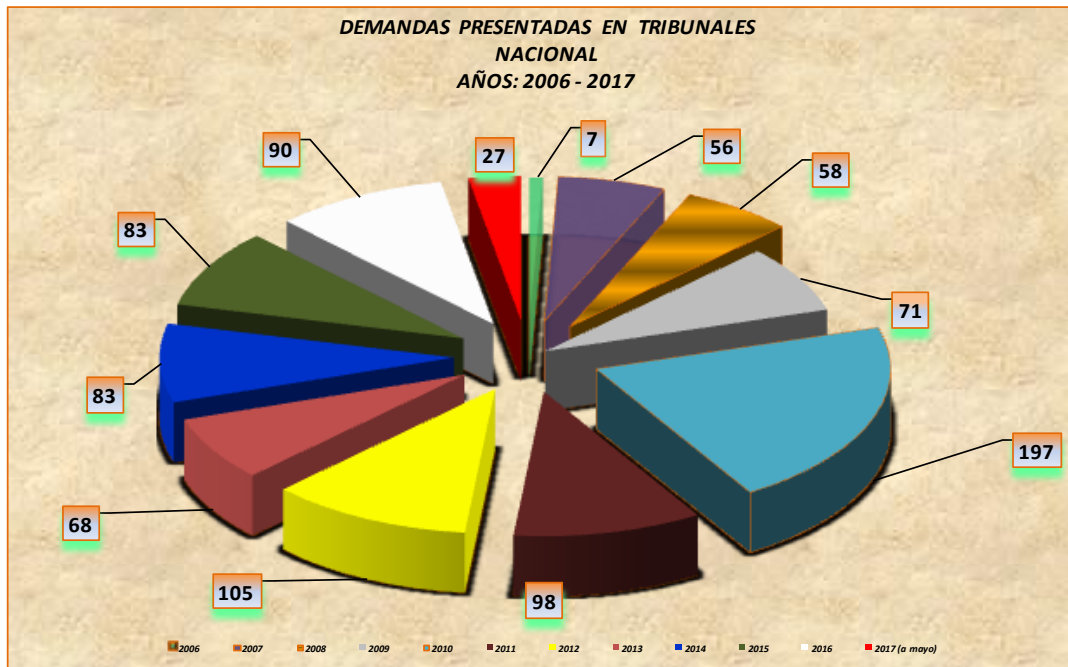
AÑO: 2006 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.9	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	11.1	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	9.5	1,482,834.38
2017 (a mayo)	27	2.9	1,343,152.32
TOTAL	943	100.0	37,145,924.12

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	3,445	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,999	805,402.00

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
Expedientes en apertura	54	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	22	7,500.00

LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO

Expedientes en apertura	136	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	50	72,500.00

LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADOS

Expedientes en apertura	3	
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 - MAYO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	30	1.5	12,475.00	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	18	0.9	7,720.00	1.0
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	3	0.2	830.00	0.1
OTROS	1,891	94.6	760,267.00	94.4
TOTAL	1,999	100.0	805,402.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	34
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	3
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	16
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	22
Rectificar	Rectificar historial (números)	28
	Rectificar forma de pago	0
	Rectificar fecha de último pago	3
	Rectificar saldo actual	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2
	Rectificar monto del último pago	1
	Monto original	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	23
	Consulta sin autorización	0
TOTAL		136

® Datos revisados.

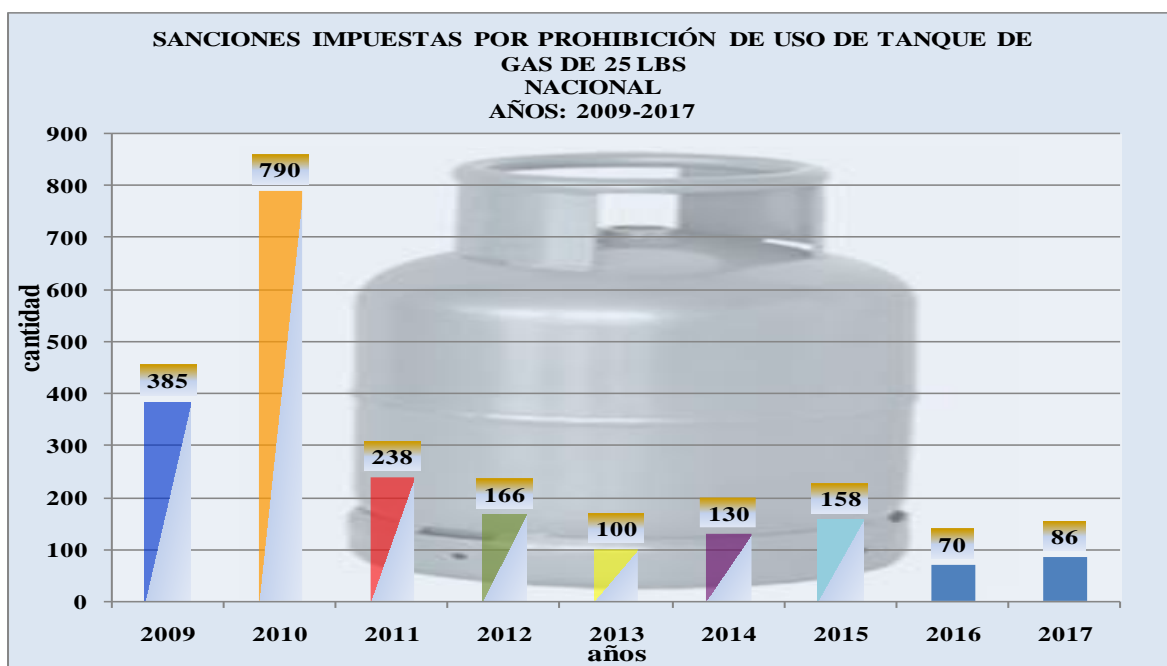
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AÑOS	CASOS	MONTO (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	86	80,700.00
TOTAL	2,123	929,250.00

Fuente: ACODECO



**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS**

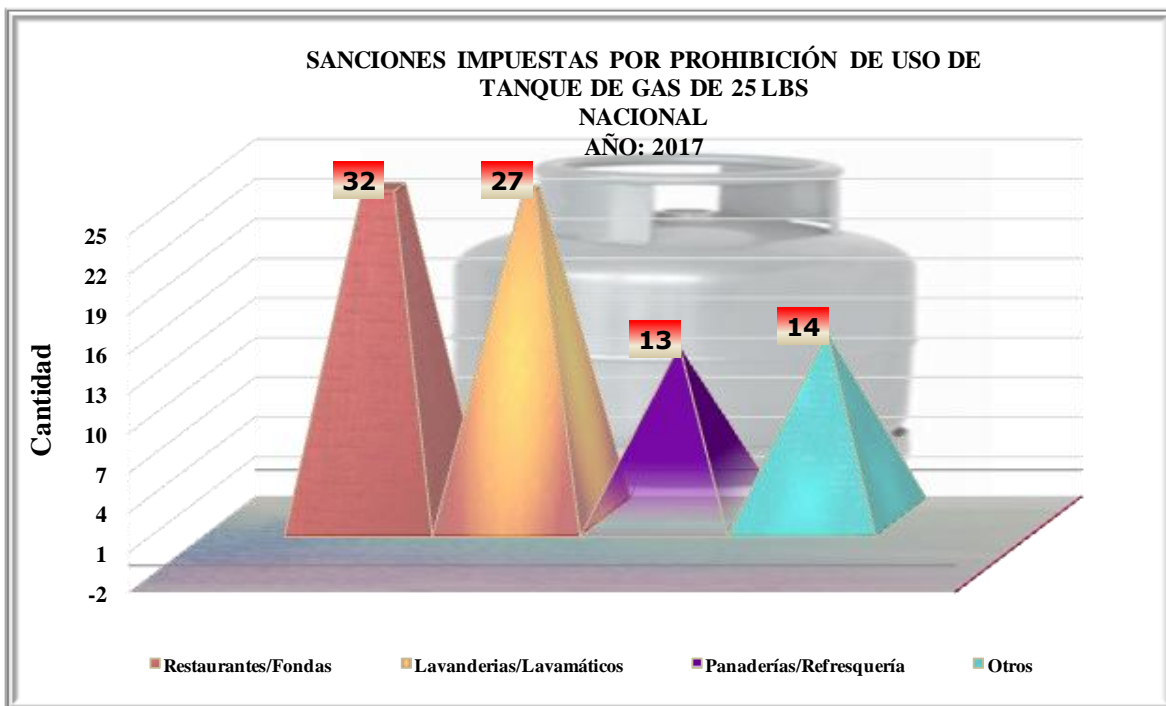
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	32	28,100.00
Lavanderías/Lavamáticos	27	24,500.00
Panaderías/Refresquería	13	9,750.00
Otros	14	18,350.00
TOTAL	86	80,700.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio 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 (mayo)	83
TOTAL	640

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (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
TOTAL	125	142,300.00

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de mayo 2017. para este mes de mayo no hubo sanción.

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2017

MOTIVOS	AÑOS			
	2014	2015	2016	2017
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
TOTAL	17	46	8	7

* 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 (MAYO)

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014 - 2017 (MAYO)

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	4	0	0.00
2015	2	1	350.00
2016	8	1	50.00
2017	3	0	0.00
TOTAL	17	2	400.00

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 - MAYO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	14	198,408.81
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	34	0.00
La publicidad no es veraz	50	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	60	0.00
No indica fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	3	0.00
Cintillo no legible	7	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	4	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
La publicidad no es veraz	1	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	16	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	34	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	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
TOTAL	241	198,408.81

VERIFICACIÓN	16	0.00
---------------------	-----------	-------------

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	4	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	53	0.00
Suspendió/ rectificó	4	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
Desistió	0	0.00
TOTAL	62	149.00

Fuente: ACODECO

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

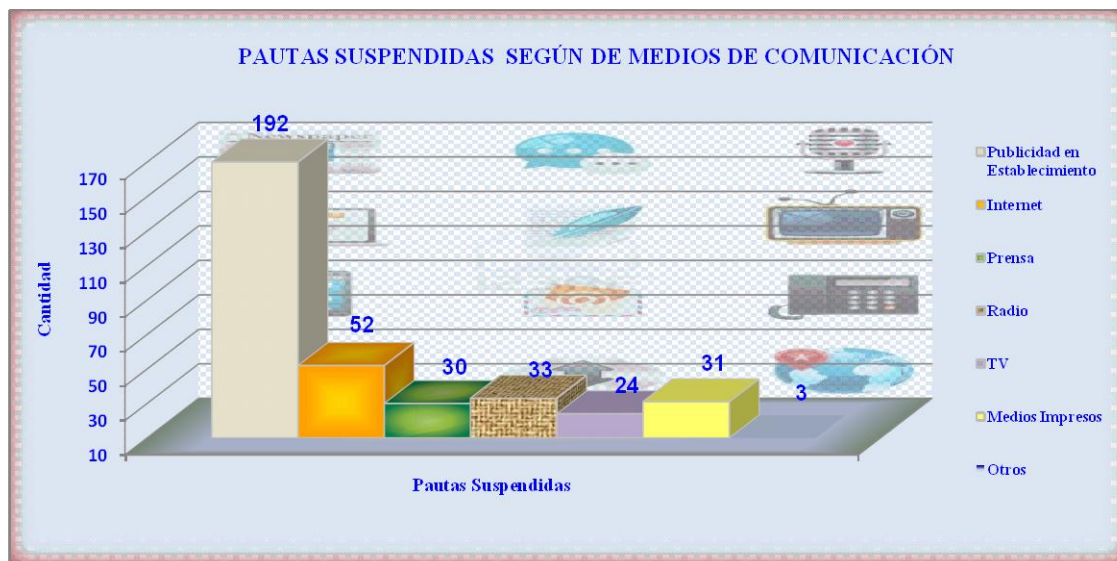
PERIODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	192
Internet	52
Prensa	30
Radio	33
TV	24
Medios Impresos	31
Otros	3
TOTAL	365

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2017

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	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017 (mayo)	5,286	2,505	7,791
TOTAL	115,006	68,676	183,682

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 julio 2017

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	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017 (mayo)	1,268	596	1,864
TOTAL	50,457	26,887	77,344

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

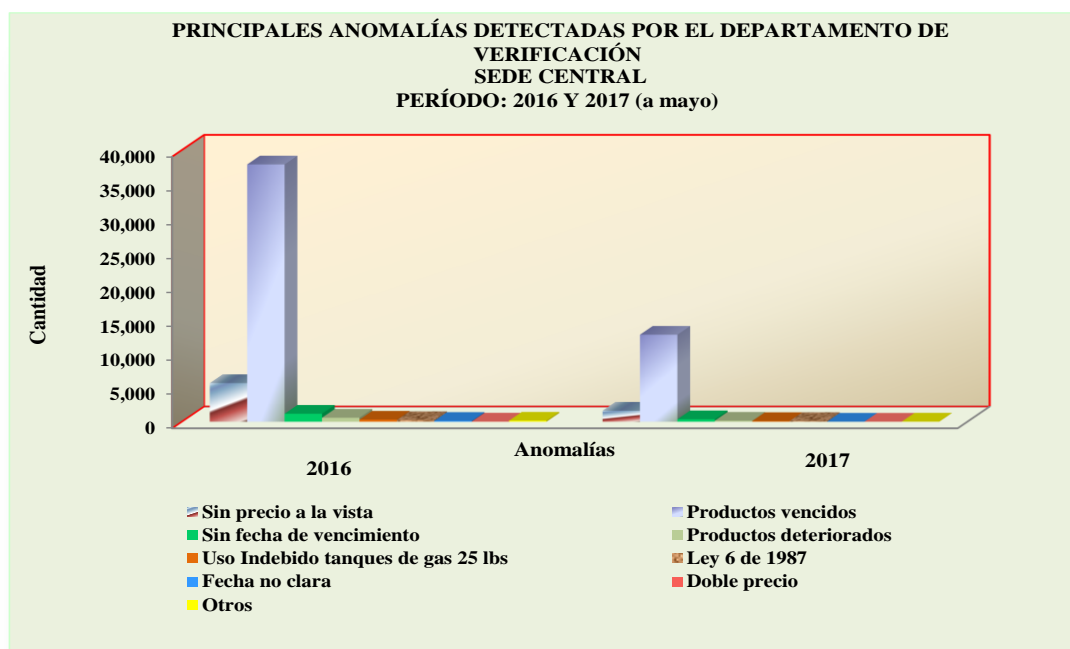
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (a mayo)

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	1,625
Productos vencidos	37,895	12,815
Sin fecha de vencimiento	1,174	360
Productos deteriorados	583	141
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	300	99
Ley 6 de 1987	243	106
Fecha no clara	120	3
Doble precio	29	6
Otros	154	20
TOTAL	46,188	15,175

Fuente: ACODECO



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

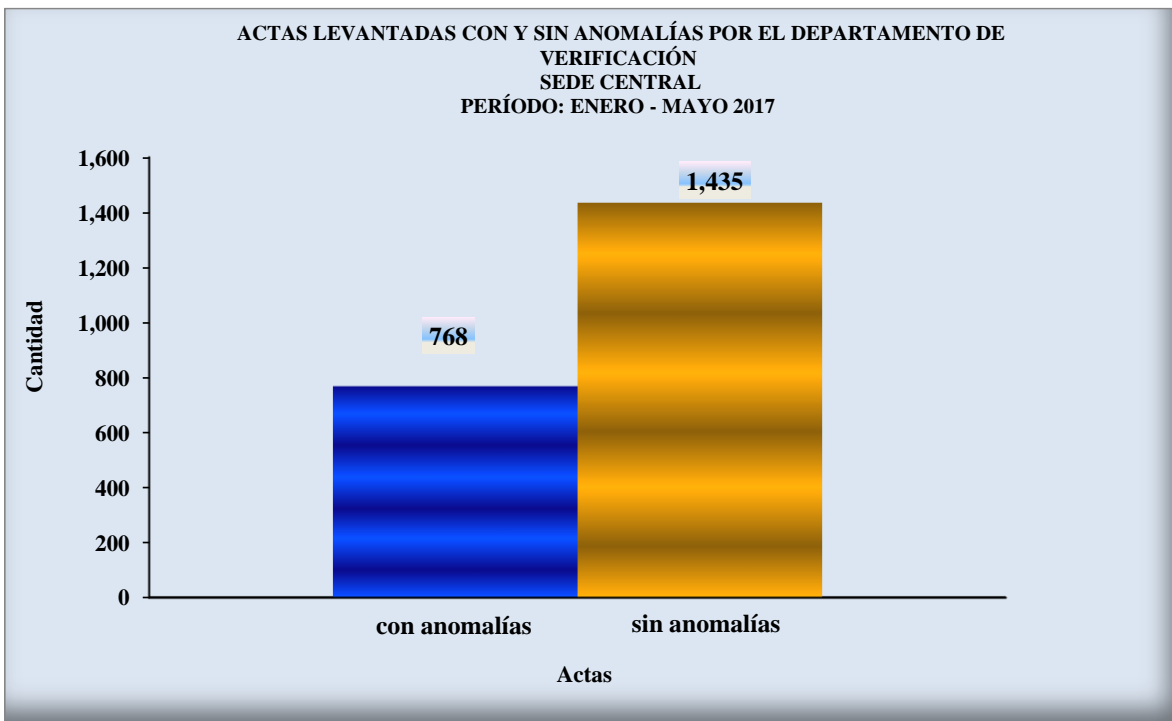
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	768	1,435

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	661	1,176
Ley 6 de 1987	107	259

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio 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	117	483	884	413	0	299	126	1,625	302	315	809	5,373
Productos vencidos (PV)	productos	3,674	3,040	1,028	2,440	0	6,246	4,026	12,815	12,191	885	7,912	54,257
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	35	953	432	25	0	0	32	360	2,231	7	181	4,256
Productos deteriorados	productos	88	40	491	3	0	22	11	141	90	731	635	2,252
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Producto doble precio	productos	1	10	0	0	0	3	0	6	0	0	2	22
Fecha no clara	productos	0	113	10	15	0	0	1	3	61	0	66	269
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	7	0	3	1	12
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	7	15	5	17	0	30	47	99	43	2	4	269
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	2	7
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	1	0	0	0	0	29	0	1	0	32
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	0	6
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	9	40	14	14	0	5	10	48	19	4	23	186
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	2	1	0	0	7	3	55	1	2	6	79
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	4	0	0	0	1	0	13	0	14	6	40
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0	10
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	1	1	0	0	0	7	0	0	2	12
TOTAL		3,938	4,701	2,867	2,931	0	6,613	4,256	15,233	14,939	1,965	9,649	67,092

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

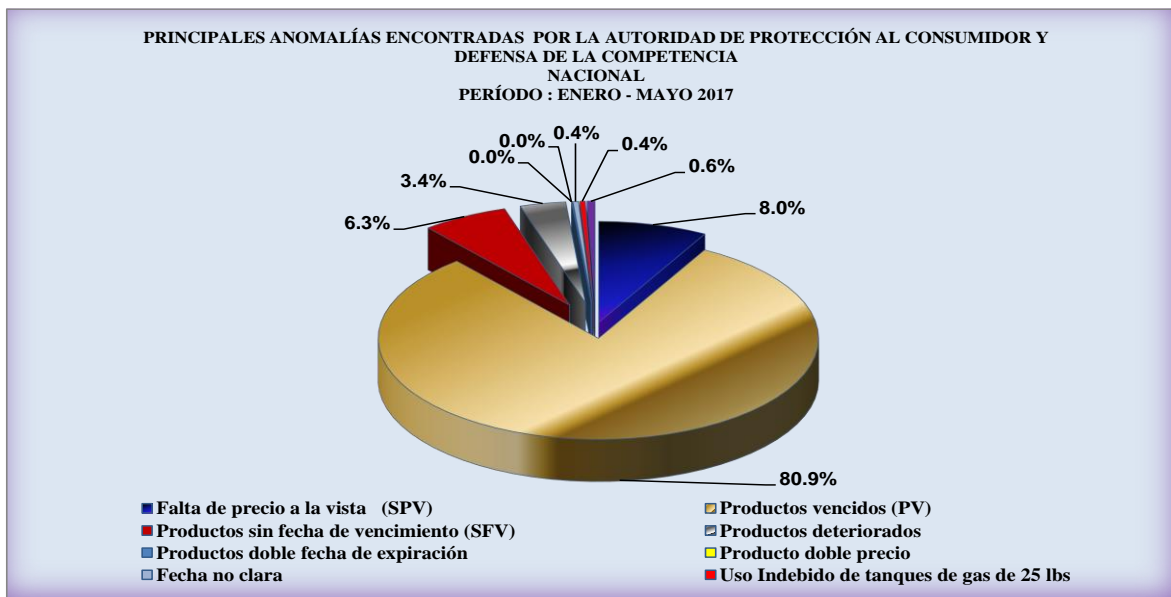
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	5,373	8.0
Productos vencidos (PV)	54,257	80.9
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,256	6.3
Productos deteriorados	2,252	3.4
Productos doble fecha de expiración	7	0.0
Producto doble precio	22	0.0
Fecha no clara	269	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	269	0.4
Otros	387	0.6
TOTAL	67,092	100.0

Fuente: ACODECO



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

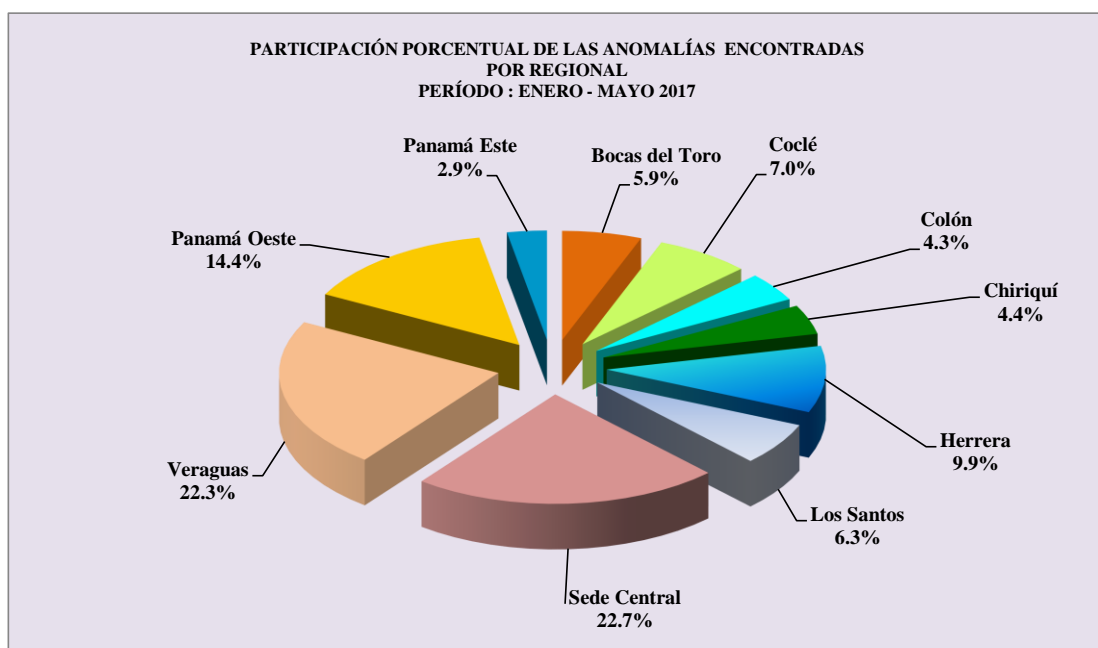
NACIONAL

PERIODO : ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	3,938	5.9
Coclé	4,701	7.0
Colón	2,867	4.3
Chiriquí	2,931	4.4
Herrera	6,613	9.9
Los Santos	4,256	6.3
Sede Central	15,233	22.7
Veraguas	14,939	22.3
Panamá Oeste	9,656	14.4
Panamá Este	1,965	2.9
TOTAL	67,099	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	438	44.8	217,076	82.8
SUPERMERCADO REY	155	15.9	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	2.1	754	0.3
POLL MART		...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	89	9.1	2,722	1.0
SUPERMERCADO XTRA	267	27.3	12,435	4.7
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
TOTAL	977	99.3	262,063	100.0

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 - MAYO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio 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	5.9	38,944	16.6
SUPERMERCADO 99	99	14.3	114,830	49.0
SUPERMERCADO REY	473	68.5	34,523	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	64	9.3	19,124	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	14	2.0	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
TOTAL	691	100.0	234,242	100.0

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 - MAYO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de julio 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
TOTAL	45	44.4	34,897	100.0

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

En el mes de febrero y mayo; 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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Fruteria,etc.	31	47	26	39	0	279	64	52	220	11	32	801
Almacenes	11	16	11	50	0	34	23	102	31	14	5	297
Auto Repuestos	3	2	2	0	0	3	1	17	0	0	0	28
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	6	0	0	0	6
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	7
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	9
Carnicerías	3	0	0	0	0	1	1	10	1	0	0	16
Celulares	8	0	2	1	0	8	1	1	1	0	2	24
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	87	0	0	0	88
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	2	12	6	12	0	2	1	54	31	35	0	155
Colegios y Escuelas	2	0	2	1	0	1	0	32	1	2	2	43
Computadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	2	0	0	0	0	0	2	5	0	0	9
Distribuidora e Importadoras	0	2	8	3	0	0	1	23	1	0	1	39
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Electronicas	0	0	0	0	0	0	2	10	1	0	0	13
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estacionamiento	4	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	25
Estaciones de Gasolina	5	2	1	3	0	0	0	8	1	0	0	20
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Farmacias	11	30	20	31	0	7	6	18	32	39	5	199
Ferreterías	9	0	2	1	0	3	2	14	1	1	0	33
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	4	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	7
Hoteles y Pensiones	37	32	18	39	0	9	37	20	49	14	0	255
Internet	11	0	1	0	0	0	1	22	0	1	1	37
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	3	4	11	1	0	2	1	89	3	0	4	118
Librería	2	3	0	4	0	0	0	2	0	0	0	11
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	2	5	19	1	1	28
Mini Super	65	80	59	53	0	247	35	257	69	100	140	1,105
Mueblerías	19	0	1	0	0	4	2	4	0	0	0	30
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Ópticas	1	1	2	1	0	0	0	4	8	3	0	20
Otros	23	23	0	1	0	0	5	24	4	1	3	84
Panaderías/Refresquerías	0	17	7	4	0	22	12	79	14	2	6	163
Perfumerías	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	6
Pintura	1	1	0	0	0	2	1	3	0	0	1	9
Restaurantes / Fondas	64	115	80	131	0	69	62	472	289	129	11	1,422
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Salón de Belleza	8	1	1	0	0	3	4	0	0	0	0	17
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	0	1	8	0	0	1	11
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	14	23	46	60	0	30	5	57	18	85	33	371
Telefonía	2	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	7
Transporte (Fletes y Similares)	9	11	0	1	0	0	5	12	5	4	0	47
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tv por Cable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	1	2	0	0	0	0	11	1	0	0	0	15
Videos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Zapatería	0	0	0	2	0	0	0	1	11	0	0	14
TOTAL DE VISITAS	364	427	317	440	0	752	287	1,552	819	448	250	5,656

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio 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 cuaidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	29	12	77	15	20	9	49	14	22	23	46	31	220	28	94	23	557	155	712	
- A favor del consumidor	balanza	0	2	0	2	0	0	0	1	0	20	0	0	0	3	0	19	0	47	47	
- En contra del consumidor	balanza	0	11	0	14	0	0	0	8	0	2	0	1	0	5	0	4	0	45	45	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	13	13	
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	92	553	0	0	317	0	0	0	3595	352	14,591	1,538	6501	1475	25,096	3,918	29,014	
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	3	4	3	3	0	0	12	9	0	0	18	18	36	
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)	245	135	1077	80	241	1	646	362	26	105	582	94	0	0	459	89	3,276	866	4,142	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	847	847
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	56	0	0	3	57	60	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	41	0	0	19	41	60	
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	111	32	13	5	330	48	378	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	280	3	176	0	143	1	2296	15	197	7	3,104	26	3,130	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0	7	0	15	15	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	41	0	0	60	0	41	0	56	0	415	10	54	0	667	10	677	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	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	5	6	0	0	4	1	1	4	1	5	56	83	1	7	69	110	179	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	14		11		0		0		7		8		216		11		267		267	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	8		8		0		1		5		10		231		4		267		267	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1	0	0	0	6	0	0	13	7	20	
Información comercial	marca	0	0	0	8	0	0	0	0	37	0	0	4	0	0	0	4	37	16	53	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	15	0	0	11	15	26	
TOTAL DE ACTIVIDADES		286	153	1,454	1,509	261	10	1,376	396	334	137	4,437	490	18,515	2,314	7,319	1,617	33,982	6,626	40,608	

(*) 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

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

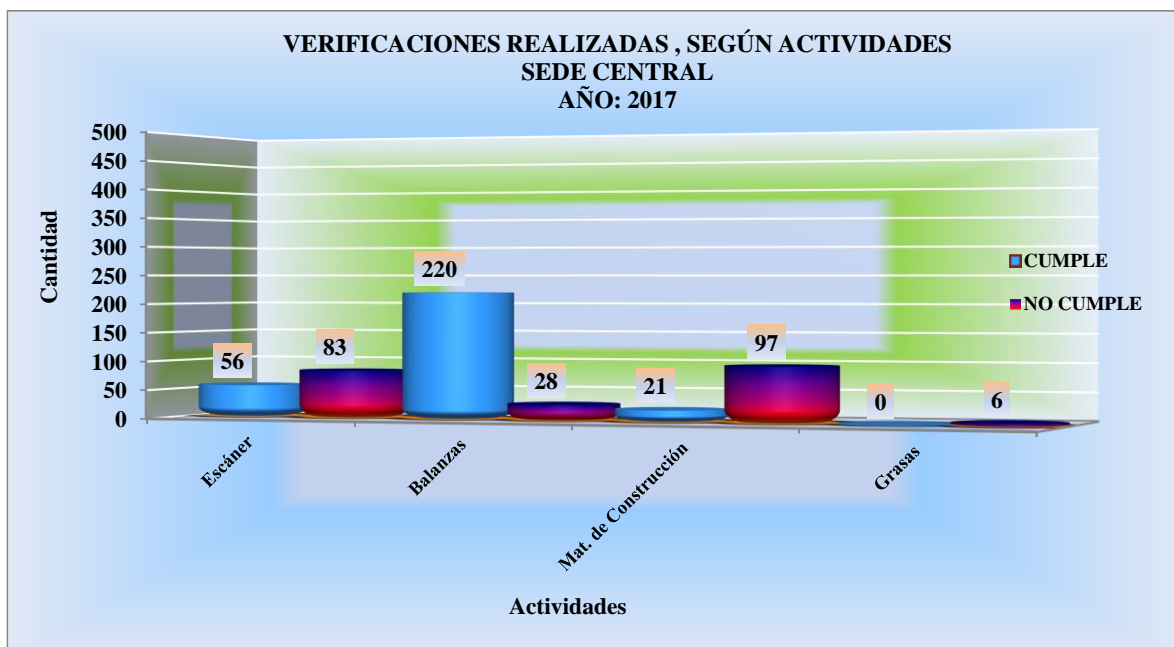
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	56	83
Balanzas	220	28
Mat. de Construcción	21	97
Grasas	0	6

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

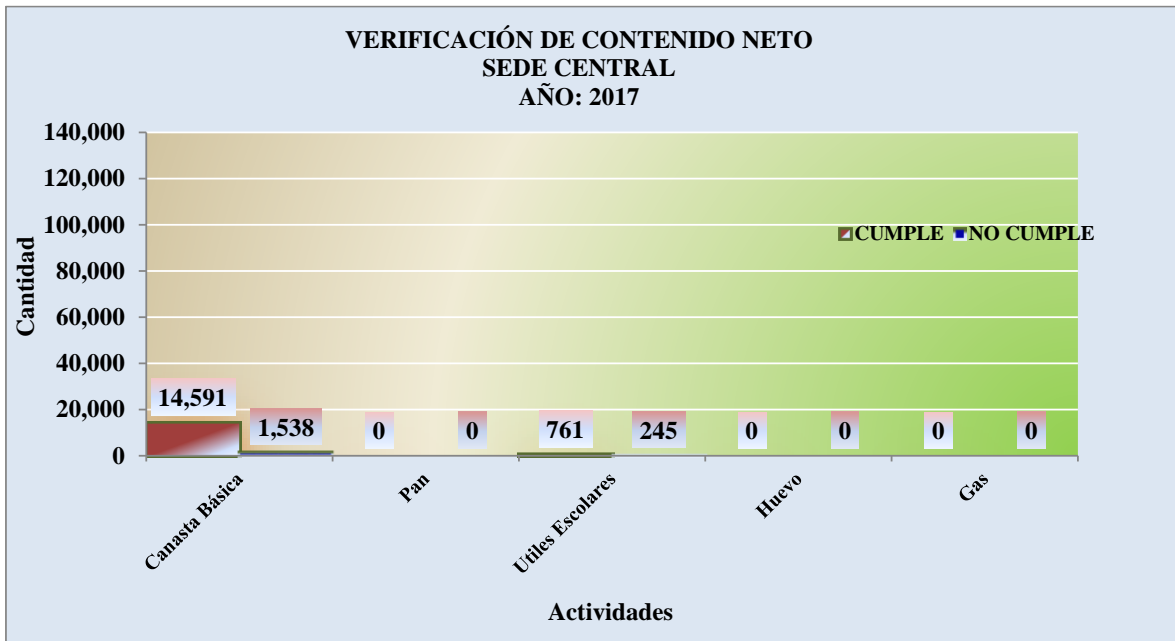
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	14,591	1,538
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

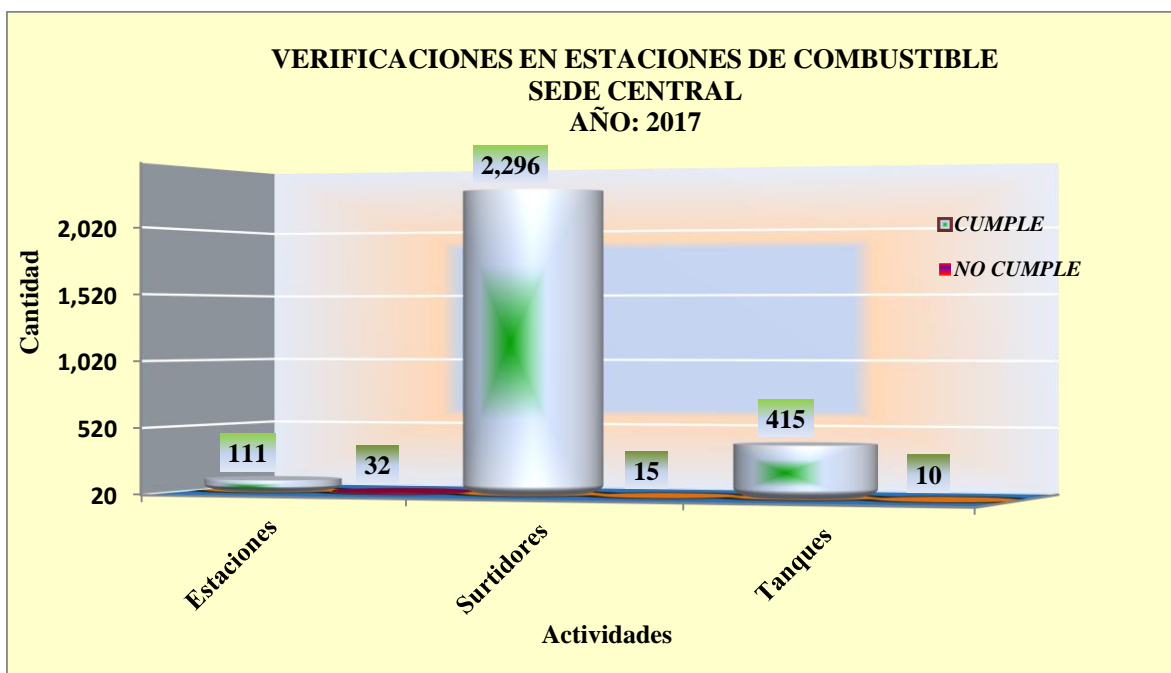
PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	111	32
Surtidores	2,296	15
Tanques	415	10

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

Fuente: ACODECO



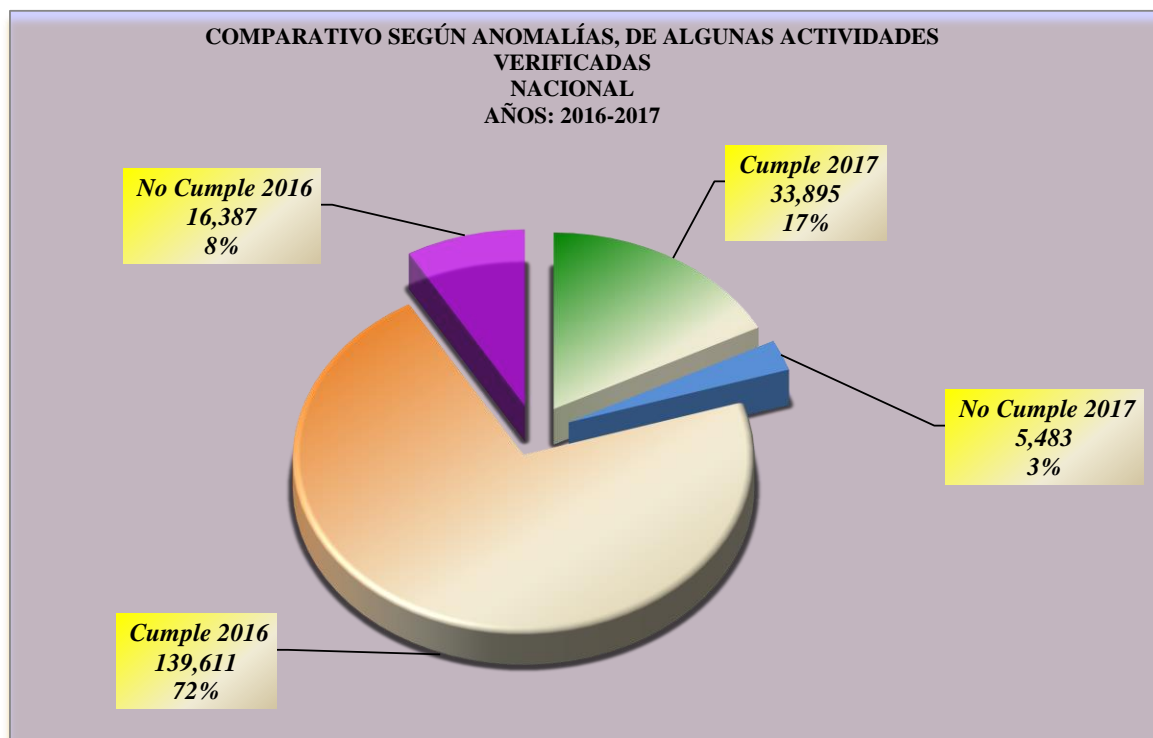
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL
PERÍODO: 2016 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	69	110	176	258
Pesas y Balanzas	557	155	853	297
Combustible (1)	4,101	84	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	29,133	5,029	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	22	98	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	13	7	796	37
TOTAL	33,895	5,483	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de julio 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	16	124	140
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	557	155	3,213	897	4,110
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	47	2	227	229
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	45	0	254	254
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	13	0	127	127
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, nan, huevos, eas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	29,133	5,029	345,653	57,746	403,399
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	18	18	371	834	1,205
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	0	847	621	4,470	5,091
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	22	98	240	1,296	1,536
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	330	48	794	331	1,125
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	3,104	26	11,005	155	11,160
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	2	0	125	125
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	15	0	59	59
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	667	10	2,456	23	2,479
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	69	110	551	1,209	1,760
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		267		2,125		2,125
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		267		2,068		2,068
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	13	7	2,665	513	3,178
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	37	16	245	422	667
Verificaciones Especiales *	prod-establec											11	15			

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	293
Medios de Comunicación	406
Consulta	1,904
Capacitaciones	208
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	179
Cuida Tu Bolsillo	19
Guía del Consumidor	13
TEMAS	
Ley 6ta	469
Ley 24	0
Ley 45	2,358
Ley 81	22
Control de Precio	0
Otros	300
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	81
Radio	269
Prensa	54
Otros	2
MÓDULOS	
Albrook Mall	351
Los Pueblos	372
La Peatonal	327
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	96,650
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	23,791

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
ACTIVIDADES	14	20	28	37	29	128
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	22
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	41
Programas	3	1	1	2	2	9
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	23
Capacitaciones	1	2	10	6	5	24
Módulos	0	3	3	0	3	9
PROGRAMAS	8	5	9	11	9	42
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	9
Reciclaje	0	0	0	1	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	19
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	13
TEMAS	3	14	14	31	16	78
Ley 6ta	1	1	2	5	2	11
Ley 24	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	38
Ley 81	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	29
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	8	9	10	9	41
Televisión	3	4	4	6	4	21
Radio	2	0	4	4	4	14
Prensa	0	4	1	0	1	6
Otros	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	125	199	238	348	1,050
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	351
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	372
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	327
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,472	3,331	1,635	3,542	4,632	15,612
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	98	87	285	221	245	936

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	7	7	4	32	0	26	27	39	17	6	165
Población Beneficiada Jornadas Educativas	313	351	50	10,309	0	3,624	131	334	200	137	15,449
Capacitaciones	6	23	2	17	0	16	53	7	15	45	184
Personas Capacitadas	122	451	325	354	0	342	1,257	229	421	1,854	5,355
Programas	0	0	0	0	0	0	170	0	0	0	170
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	170	0	0	0	170
Consultas Educativas	144	168	9	263	0	315	334	238	239	171	1,881
Personal	138	161	9	236	0	315	189	212	213	133	1,606
Telefonía	6	7	0	27	0	0	145	26	26	38	275
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	144	157	102	294	0	1,588	334	238	241	165	3,071
Ley 6ta	25	32	63	112	0	17	96	51	52	10	458
Ley 45	86	11	3	120	0	1,539	189	66	185	121	2,320
Ley 81	1	0	0	12	0	0	9	0	0	0	22
Otros	27	73	30	12	0	31	31	40	0	27	271
Distribución de Material Educativo	5,026	1,663	1,400	30,573	0	17,038	6,019	8,981	3,012	7,326	81,038
Participación en Medios de Comunicación	33	42	13	129	0	27	58	32	26	5	365
Televisión	14	10	0	10	0	10	4	3	5	4	60
Radio	18	25	13	81	0	14	54	29	20	1	255
Prensa	1	5	0	38	0	3	0	0	1	0	48
Otros	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	579	970	384	10,926	0	4,281	1,892	801	860	2,162	22,855

Fuente: ACODECO

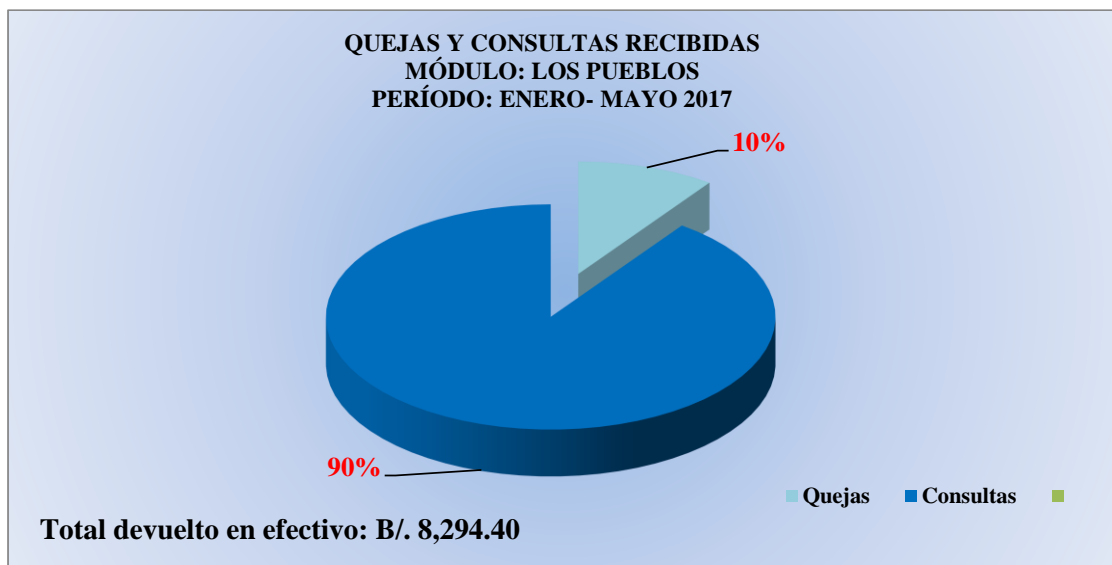
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2017
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	0	41	8,294.40
Consultas	51	49	72	74	126	372	
TOTAL	91	50	72	74	126	413	

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

Fuente: ACODECO



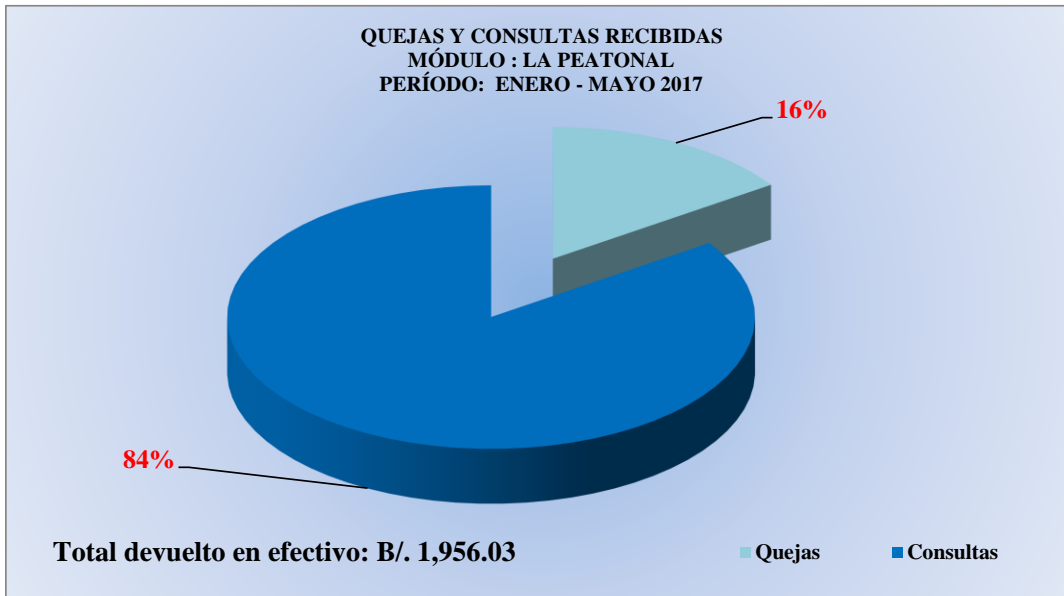
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	14	23	16	60	1,956.03
Consultas	39	27	55	73	133	327	
TOTAL	45	28	69	96	149	387	

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

Fuente: ACODECO



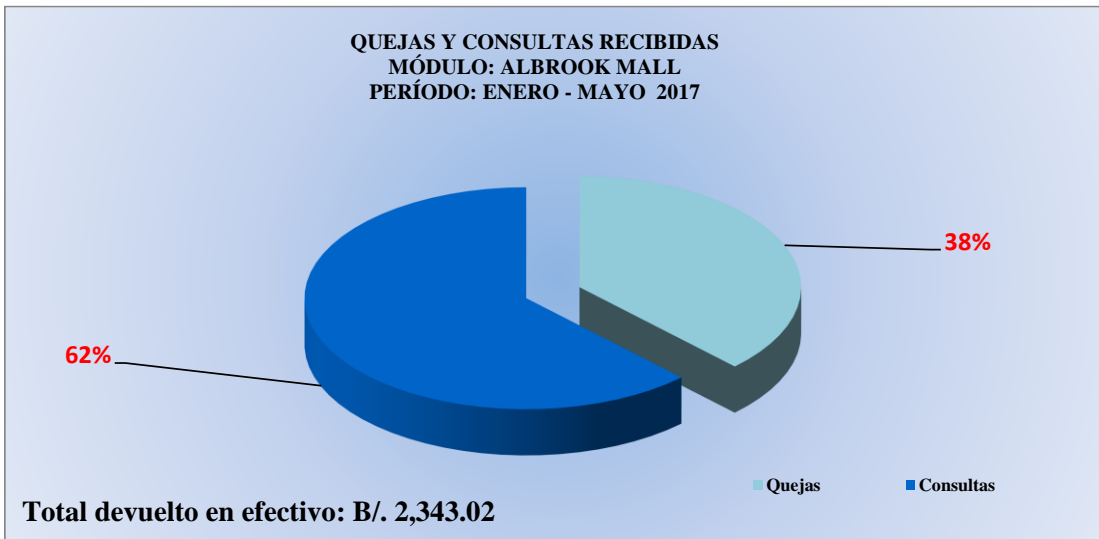
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	40	43	49	212	2,343.02
Consultas	50	49	72	91	89	351	
TOTAL	96	83	112	134	138	563	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

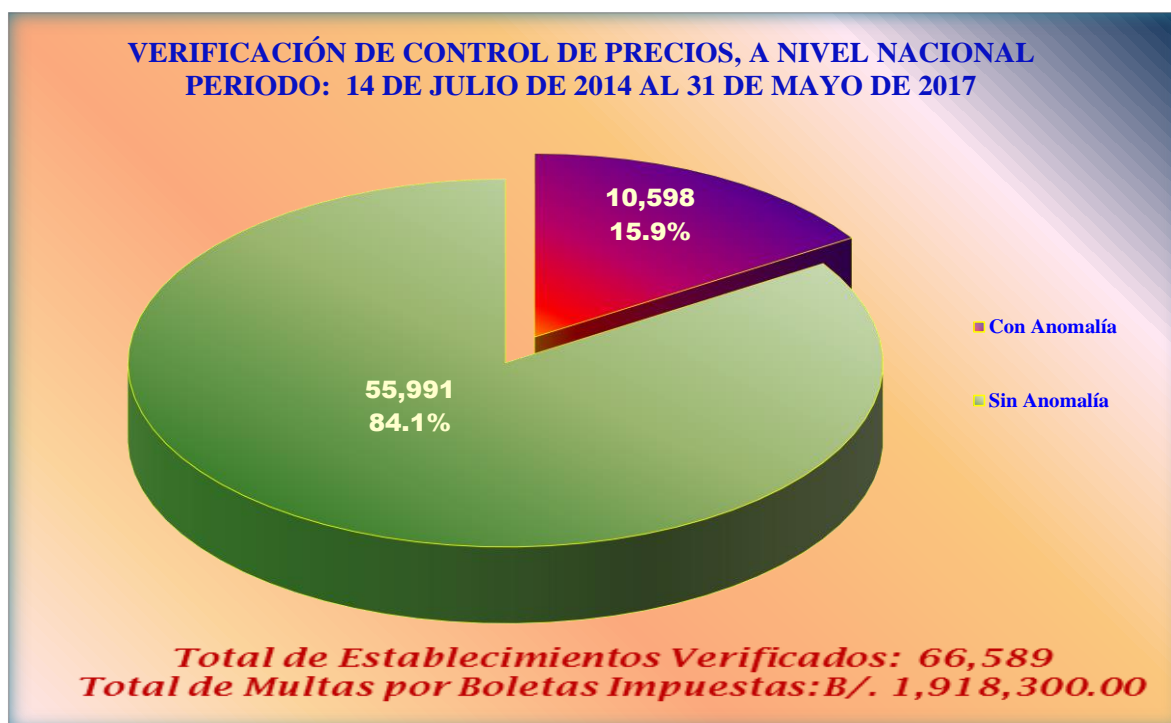
NACIONAL

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 31 DE MAYO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	10,598
Sin Anomalía	55,991
TOTAL	66,589

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 31 DE MAYO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,234
Minisuper	29,270
Abarroterías	33,085
TOTAL	66,589

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO