



**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

PERÍODO: 2006 al 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo 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	2,748	...
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	3,793	46,763,255.08
Ene 2017	338	5,580,507.69

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	1,985	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 2017	219	2,683,210.38

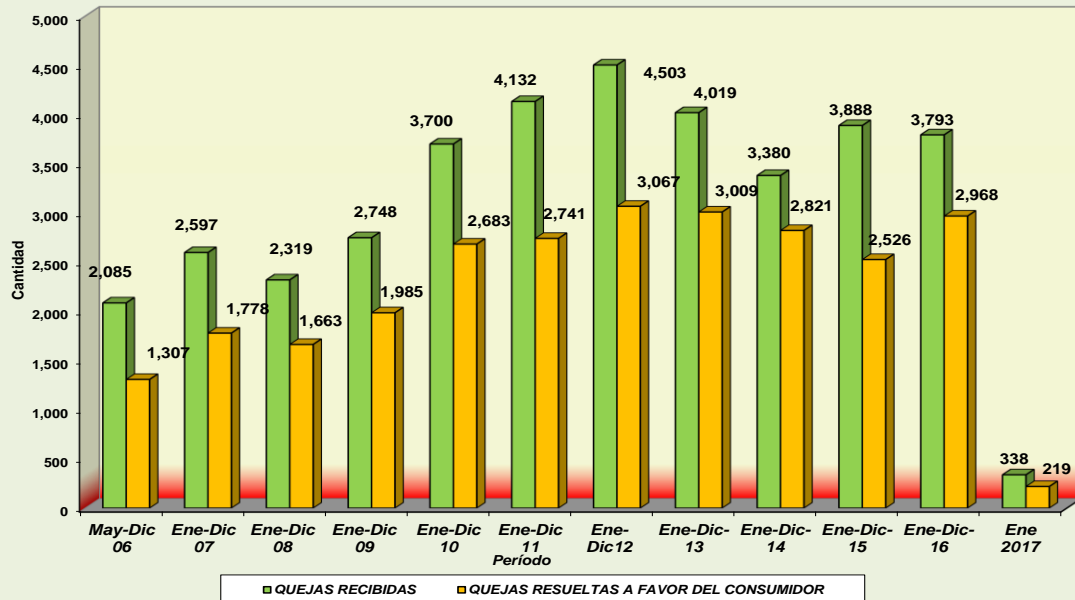
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

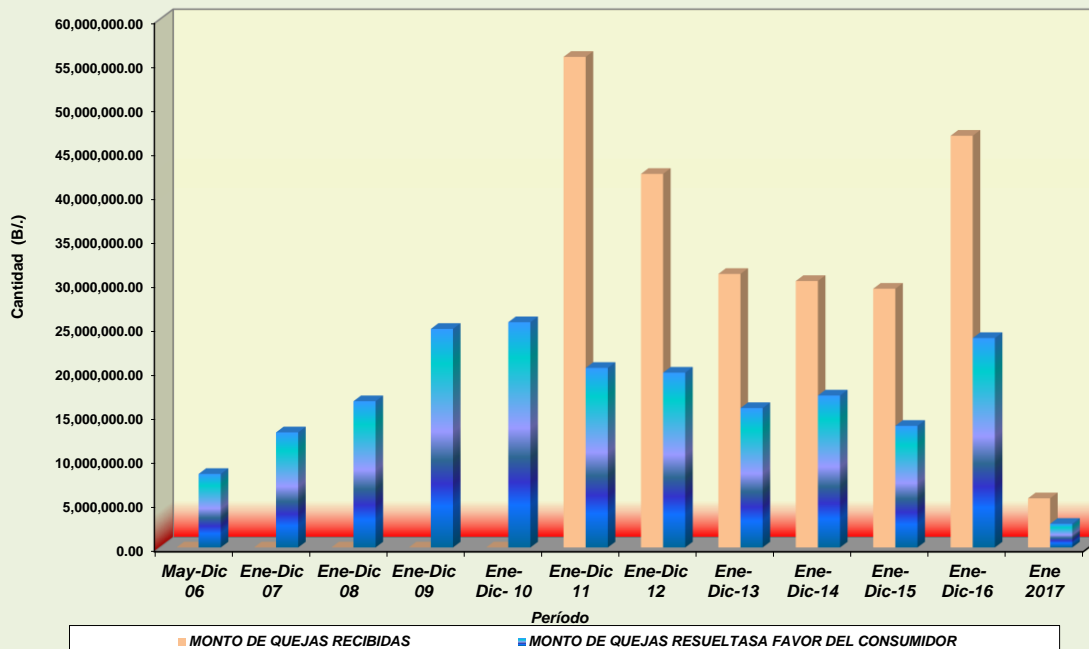
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	26,767	202,057,130.87
---	---------------	-----------------------

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 marzo de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (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-2017	229	5,402,052.95

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

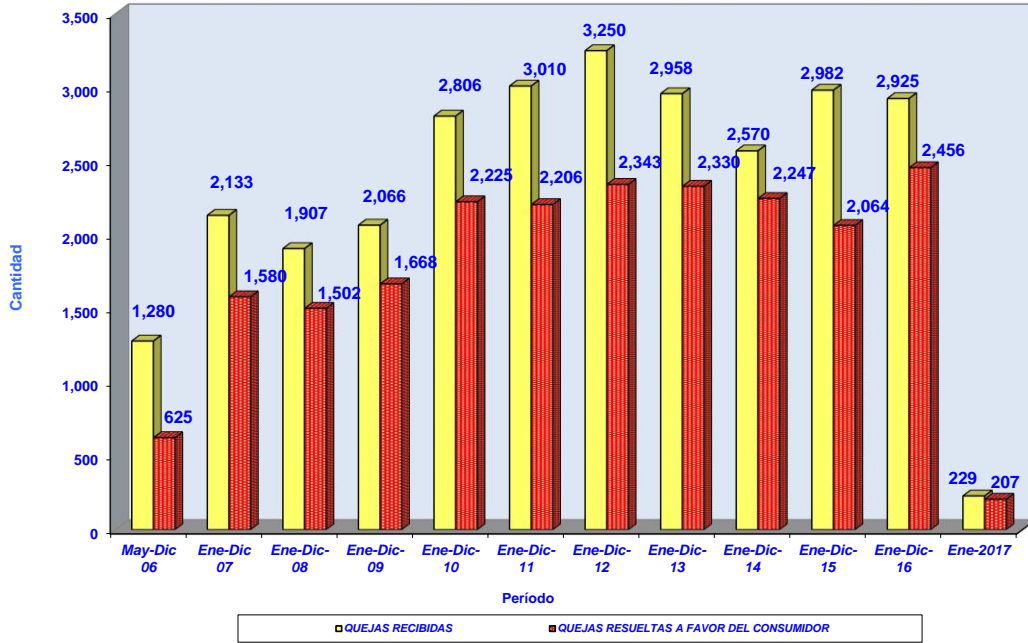
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2017

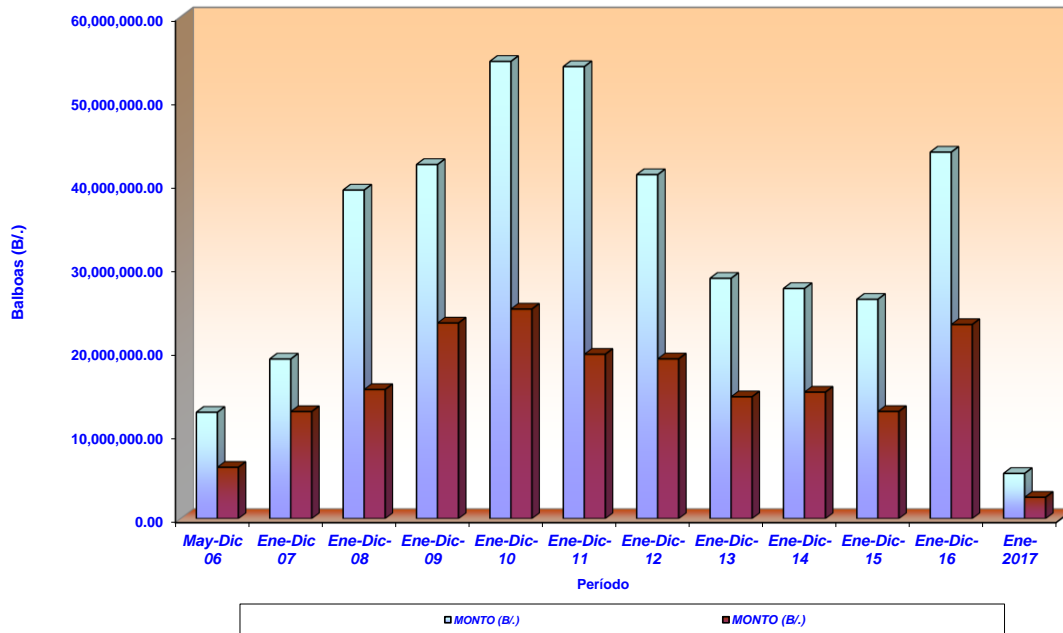
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-2017	207	2,552,808.96
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	21,453	189,847,514.18

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 Y POR DEPARTAMENTO

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	229	229			
REGIONAL	Expedientes	109	109			
TOTAL NACIONAL		338	338	0	0	0
Promedio de Quejas Diarias	15					
Promedio de Quejas Semanal	85					
Promedio de Quejas Mensual	338					

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%	
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	95	95
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	134	134
INVESTIGACIÓN	Expedientes	492	476	1	15	0
TOTAL		721	705	1	15	0
Promedio de Quejas Diarias	11					
Promedio de Quejas Semanal	61					
Promedio de Quejas Mensual	245					

**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%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	96.75%	0.20%	3.05%	0.00%

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 marzo 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-17	109	178,454.74

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-17	12	130,401.42

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	48
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	14
Venta de autos usados	5
Material didáctico	4
Cursos de inglés	2
Fábricas de muebles	2
Alquiler de autos	1
Herrerías	1
Mueblerías	1
Servicio de intermediación	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
TOTAL	105

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	40	38.1	104,764.56	4,190,582.31
Incumplimiento de garantía	29	27.6	17,291.75	501,460.89
Incumplimiento de contrato	10	9.5	43,150.58	431,505.80
Falta de información comercial	6	5.7	20,517.70	123,106.19
Vicio oculto	5	4.8	25,664.40	128,322.00
Devolución de dinero/abono	5	4.8	5,963.39	29,816.97
Aclaración de contrato	4	3.8	1,972.25	7,889.00
Incumplimiento de servicio	2	1.9	2,950.82	5,901.63
Cobro indebido	1	1.0	6,250.00	6,250.00
Anulación de contrato	1	1.0	15,000.00	15,000.00
Mercancía defectuosa	1	1.0	11,971.00	11,971.00
Resolución contrato	1	1.0	1,910.00	1,910.00
TOTAL	105	100.0	51,940.15	5,453,715.79

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	20	29.0	32,056.47	641,129.32
Acuerdo en audiencia/Varios	12	17.4	45,570.08	546,841.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	12	17.4	33,477.22	401,726.59
Abandono	7	10.1	9,946.41	69,624.90
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	6	8.7	68,244.37	409,466.24
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	5.8	62,975.00	251,900.00
Pendiente constancia Desistimiento	3	4.3	8,633.33	25,900.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	2.9	12,620.98	25,241.95
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	2	2.9	57,250.00	114,500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	1.4	125,372.66	125,372.66
TOTAL	69	100.0	37,850.76	2,611,702.66

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	32	4,144,113.76
Incumplimiento de contrato	6	396,005.80
Incumplimiento de garantía	3	61,384.00
Falta de información comercial	3	97,636.19
Devolución de dinero/abono	2	6,437.00
Cobro indebido	1	6,250.00
Vicio oculto	1	5,960.00
TOTAL	48	4,717,786.75

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

PERÍODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	25	1,676,579.91
Desistimientos	17	621,485.62
TOTAL	42	2,298,065.53

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
CONDominio CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRE, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PROMOTORA BUEN AVISTA, S.A.	1
PROMOTORA FAYETEVILLE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A. / LEGIS GROUP CONSULTI	1
SKY GOLF CORP.	1
SUCASA	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	48

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	45,050.00
TOTAL	5	45,050.00

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	13,700.00
Acuerdos	1	4,300.00
TOTAL	2	18,000.00

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BORCA MOTORS	1
CHAMPION MOTORS	1
FASHION MOTOR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
PTY CARS CENTER	1
TOTAL	5

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	388,304.01
Vicio oculto	4	122,362.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	24	522,637.01

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	85,355.60
Acuerdo	2	84,930.00
TOTAL	7	170,285.60

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
PANAMOTOR	3
CONSULTENOS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES	1
LUMOVIL, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
RICARDO PÈREZ	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	24

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Aclaración de contrato	1	4,064.46
TOTAL	1	4,064.46

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	1	3,425.00
TOTAL	1	3,425.00

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN
DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	37
Almacén por departamentos	33
Inmobiliarias	31
Celulares	29
Tv por cable	14
Funerarias	12
Mueblerías	5
Telefonia	5
Taller de reparación de autos	5
Agencias de viajes	4
Almacén de ropa y calzados	4
Joyería/Relojerías	4
Líneas aéreas	4
Fábricas de muebles	4
Clínicas	3
Computadoras	3
Hoteles o planes vacacionales	3
Farmacias	3
Mueblería/equipo electrónico	3
Agencia de autos	2
Alquiler de autos	2
Constructoras	2
Materiales de construcción	2
Ventas por TV	2
Opticas	2
Cobranzas	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	233

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	99	42.5	422.20	41,797.37
Falta de información	34	14.6	938.58	31,911.60
Incumplimiento de servicio	17	7.3	635.18	10,798.10
Mercancía defectuosa	16	6.9	457.56	7,320.88
Resolución de contrato	10	4.3	82.96	829.63
Abono retenido	9	3.9	813.34	7,320.10
Incumplimiento de contrato	8	3.4	911.87	7,294.98
Cobro indebido	8	3.4	728.38	5,827.00
Devolución de dinero	6	2.6	112.77	676.64
Custodia de bien	5	2.1	304.47	1,522.34
Rescindir contrato	5	2.1	26.24	131.18
Daño y perjuicio	4	1.7	773.96	3,095.84
Anulación de contrato	4	1.7	139.20	556.78
Vicio oculto	3	1.3	1,370.66	4,111.97
Venta engañosa	2	0.9	1,250.00	2,500.00
Nota de crédito	2	0.9	540.25	1,080.49
Veracidad de la publicidad	1	0.4	17.00	17.00
TOTAL	233	100.0	544.17	126,791.90

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	19.3	475.17	13,779.96
Acuerdo en audiencia/Varios	26	17.3	414.23	10,769.96
Desistimiento/Devolución	26	17.3	224.04	5,824.96
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.3	897.62	12,566.72
Resolución/Devolución	13	8.7	667.26	8,674.39
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	7.3	748.00	8,228.01
Pendiente constancia desistimiento	8	5.3	360.28	2,882.25
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	7	4.7	292.83	2,049.80
Transacción extrajudicial	6	4.0	637.98	3,827.90
Abandono	5	3.3	339.41	1,697.06
Resolución/Reemplazo	2	1.3	352.51	705.02
Resoluciones/Varios	2	1.3	190.85	381.69
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.7	120.00	120.00
TOTAL	150	100.0	476.72	71,507.72

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	15	22,827.48
Abono retenido	6	5,220.10
Incumplimiento de contrato	3	4,649.98
Cobro indebido	2	3,098.18
Vicio oculto	2	3,962.18
Mercancía defectuosa	1	400.00
Devolución de dinero	1	100.00
Daño y perjuicio	1	1,113.81
TOTAL	31	41,371.73

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	6	5,970.00
Acuerdos	7	9,633.12
Resoluciones	4	4,362.68
Transacción Extrajudicial	1	1,000.00
TOTAL	18	20,965.80

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 DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A.	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON REGIONAL, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA BUGABA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
SUCASA	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	26	9,712.77
Mercancía defectuosa	11	4,353.15
TOTAL	37	14,065.92

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	7	2,048.05
Acuerdo	6	4,926.89
Transacción extrajudicial	1	1,349.20
TOTAL	14	8,324.14

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	6
PANAFOTO	4
PREMIER	4
AUDIOFOTO	3
RAMTEC	3
PHOTURA	2
CASA GALA	1
ELEKTRA	1
FOTO SONIDO	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
RED PRECIO	1
RODELAG	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	27	6,721.52
Incumplimiento de servicio	2	290.00
TOTAL	29	7,011.52

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	9	1,940.38
Acuerdos	5	1,568.34
Resolución	2	606.61
TOTAL	16	4,115.33

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JIN XU SHOP	3
HS MOVILES	2
TECNI CELL	2
AMALEX MOVIL	1
BB SOLUTION'S	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR RUS	1
CONMMOVIL PANAMA	1
DIGITAL PLACE	1
E.MULTISTORE	1
FASHION MOVIL	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOBILES	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOVIL & FIESTA	1
MULTICELL WANG	1
MUNDO CELULAR	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
SKY MOVIL	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TOTAL	29

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	4,726.51
TOTAL	5	4,726.51

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	2,894.74
Acuerdo	1	340.00
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	4	3,908.84

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
CASA GALA	1
PRIMO	1
UNICA	1
TOTAL	5

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Venta engañosa	1	2,000.00
TOTAL	1	2,000.00

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento/Devolución	1	500.00
TOTAL	1	500.00

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	2,149.80
Venta engañosa	1	500.00
TOTAL	2	2,649.80

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	1,173.05
Acuerdo	1	190.60
TOTAL	4	1,363.65

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	11	42.3	105,759.07	1,163,349.75
Incumplimiento de garantía	6	23.1	22,016.59	132,099.51
Incumplimiento de contrato	5	19.2	11,899.20	59,496.00
Cobro indebido	2	7.7	5,687.50	11,375.00
Falta de información comercial	1	3.8	4,250.00	4,250.00
Vicios ocultos	1	3.8	7,291.04	7,291.04
TOTAL	26	100.0	52,994.67	1,377,861.30

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	20	29.0	32,056.47	641,129.32
Acuerdo en audiencia/Varios	12	17.4	45,570.08	546,841.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	12	17.4	33,477.22	401,726.59
Abandono	7	10.1	9,946.41	69,624.90
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	6	8.7	68,244.37	409,466.24
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	5.8	62,975.00	251,900.00
Pendiente constancia Desistimiento	3	4.3	8,633.33	25,900.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	2.9	12,620.98	25,241.95
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	2	2.9	57,250.00	114,500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	1.4	125,372.66	125,372.66
TOTAL	69	100.0	37,850.76	2,611,702.66

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

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de contrato	2	160,840.00
Cláusulas abusivas	2	33,200.00
Incumplimiento de garantía	1	16,995.00
Cobro indebido	1	2,589.63
Falta de información comercial	1	2,780.00
TOTAL	7	216,404.63

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	4	193,429.63
Hoteles o planes vacacionales	2	5,980.00
Agencia de autos	1	16,995.00
TOTAL	7	216,404.63

Fuente: ACODECO

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

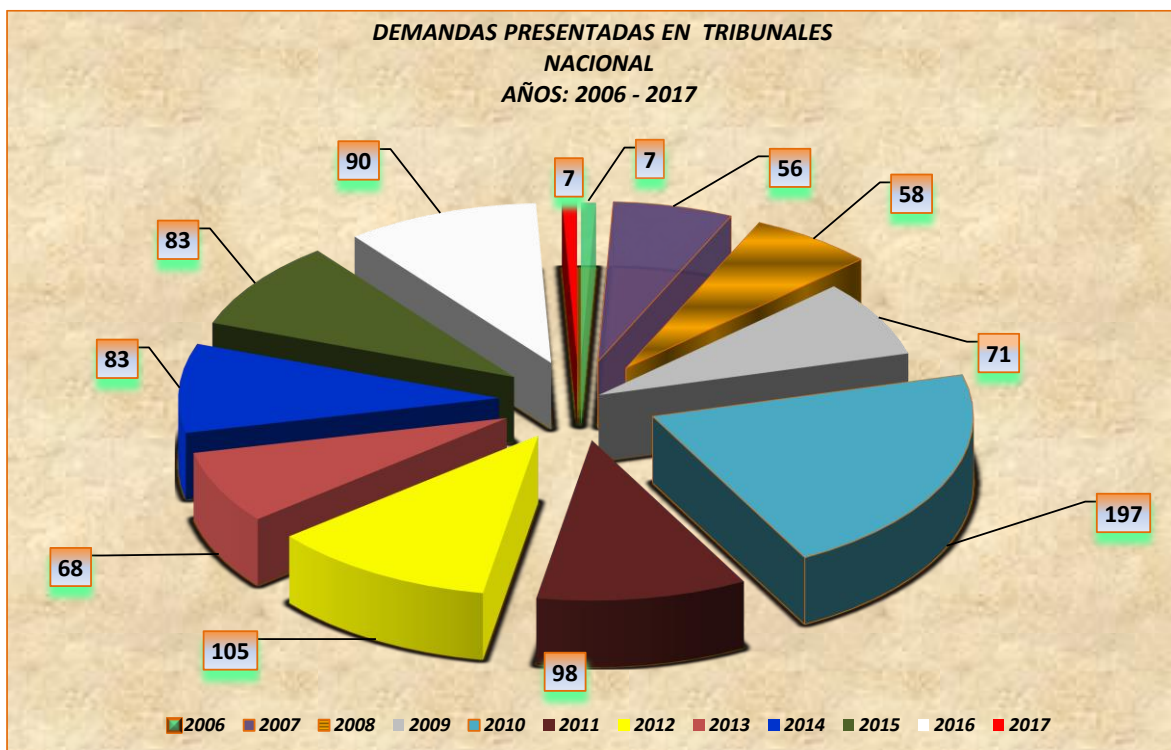
AÑO: 2006 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.3	1,165,958.76
2009	71	7.7	3,177,387.81
2010	197	21.3	11,574,589.66
2011	98	10.6	4,265,056.02
2012	105	11.4	4,552,121.01
2013	68	7.4	3,037,107.83
2014	83	9.0	2,925,140.26
2015	83	9.0	2,460,388.06
2016	90	9.8	1,482,834.38
2017	7	0.8	216,404.63
TOTAL	923	100.0	36,019,176.43

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	476	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	488	106,923.50

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precio

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987 Y LEY 24 DE 2002 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	0	0.00
LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	15	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	3	4,000.00

Fuente: ACODECO

LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADO		
DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	0	
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 - 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	5	1.0	1,720.00	1.6
SUPERMERCADO XTRA	3	0.6	2,010.00	1.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2	0.4	400.00	0.4
SUPER CARNES	2	0.4	2,740.00	2.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.4	1,200.00	1.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.4	350.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.2	250.00	0.2
OTROS	471	96.5	98,253.50	91.9
TOTAL	488	100.0	106,923.50	100.0

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 marzo 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	4	3,000.00
TOTAL	2,041	851,550.00

Fuente: ACODECO

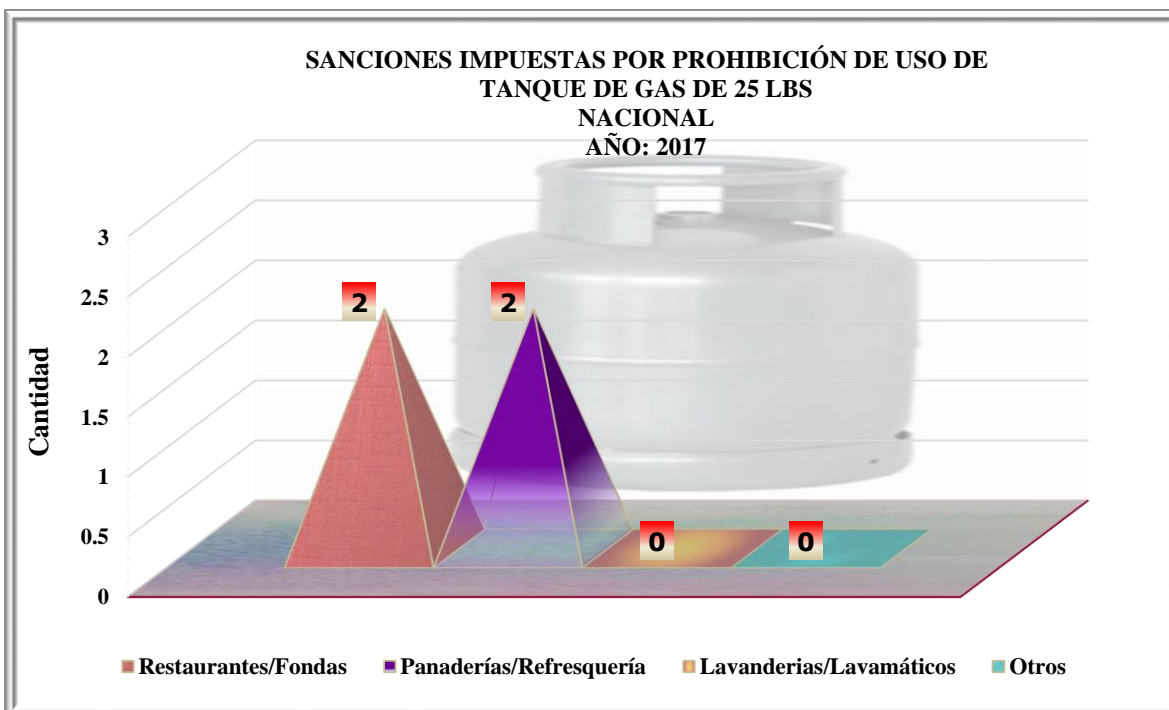


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	2	1,500.00
Panaderías/Refresquería	2	1,500.00
Lavanderías/Lavamáticos	0	0.00
Otros	0	0.00
TOTAL	4	3,000.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 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	8
TOTAL	565

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 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	1	250.00
TOTAL	119	138,500.00

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	
Sin entrega de contrato	4	12	1	
Veracidad de la publicidad	...	6	...	
Sin Información clara y veráz	7	6	1	1
Aumento de matrícula	...	5	2	
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	
Cobro por copias	...	2	...	
Libros	...	2	1	
Discriminación	...	1	...	
TOTAL	17	46	8	1

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
Publicidad confusa	2	0.00
POR DENUNCIA		
Falta de información	6	0.00
La publicidad no es veraz	4	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Tiempo de locución	4	0.00
No indica fecha de duración	6	0.00
TOTAL	31	0.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
Publicidad confusa	2	0.00
POR DENUNCIA		
Falta de información	4	0.00
La publicidad no es veraz	4	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	0.00
Publicidad confusa	2	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Tiempo de locución	4	0.00
No indica fecha de duración	6	0.00
TOTAL	31	0.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Suspendió	9	0.00
Suspendió/ rectificó	1	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
TOTAL	11	149.00

Fuente: ACODECO

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

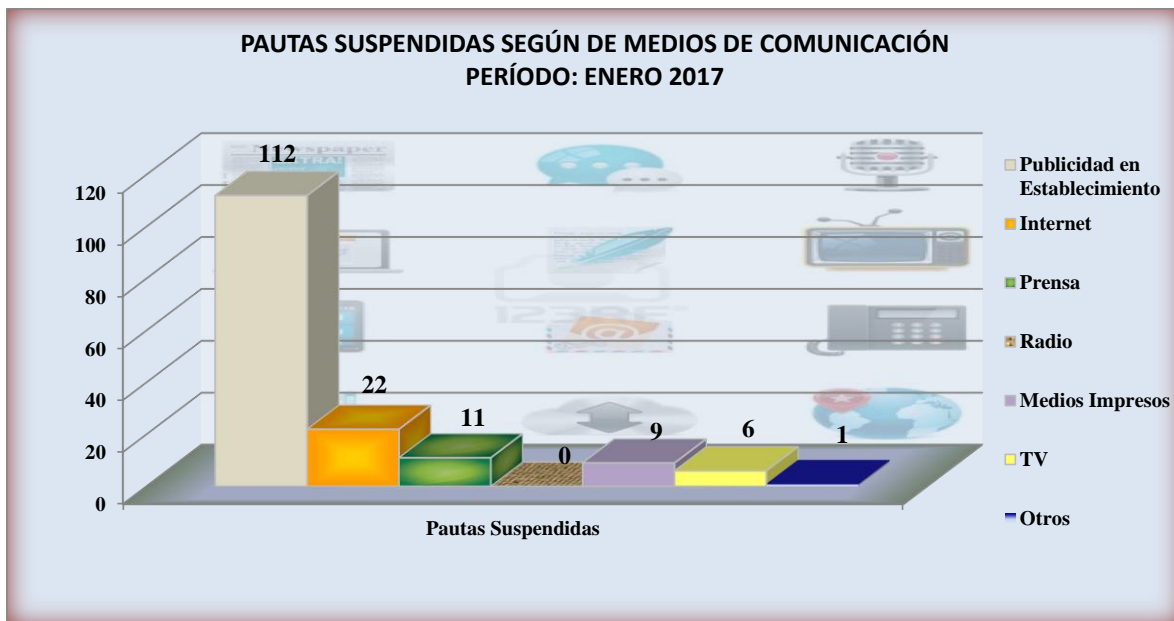
PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	112
Internet	22
Prensa	11
Radio	0
Medios Impresos	9
TV	6
Otros	1
TOTAL	161

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 marzo 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 (enero)	1,080	500	1,580
TOTAL	110,800	66,671	177,471

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 marzo 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 (enero)	317	160	477
TOTAL	49,506	26,451	75,957

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

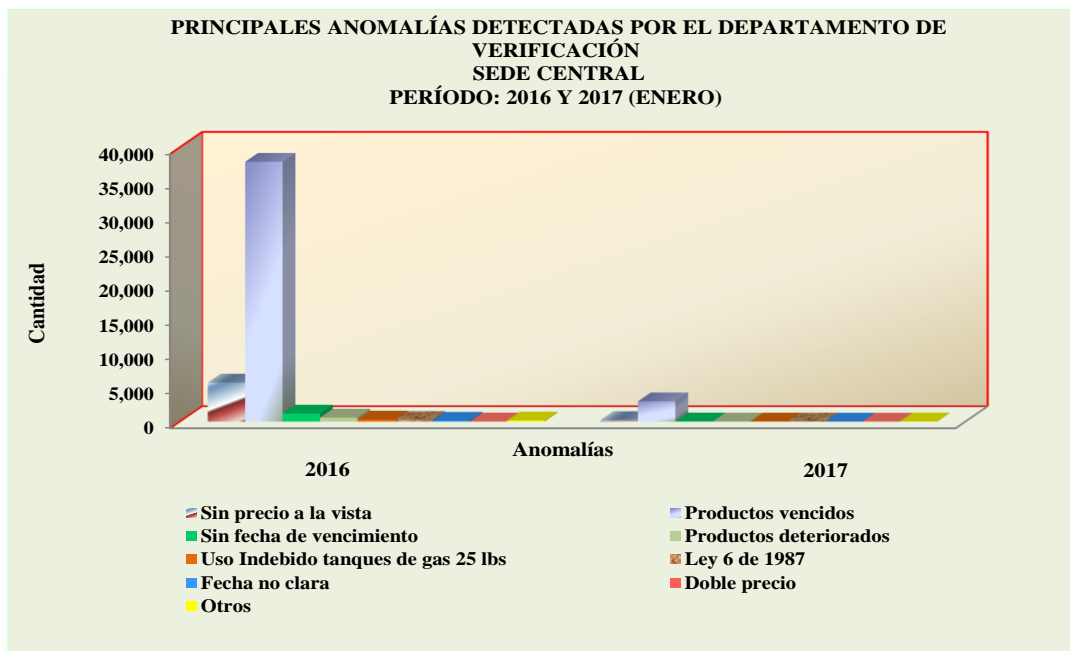
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (hasta enero)

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	221
Productos vencidos	37,895	2,955
Sin fecha de vencimiento	1,174	21
Productos deteriorados	583	14
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	19
Ley 6 de 1987	243	21
Fecha no clara	120	0
Doble precio	29	2
Otros	154	20
TOTAL	46,188	3,273

Fuente: ACODECO



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

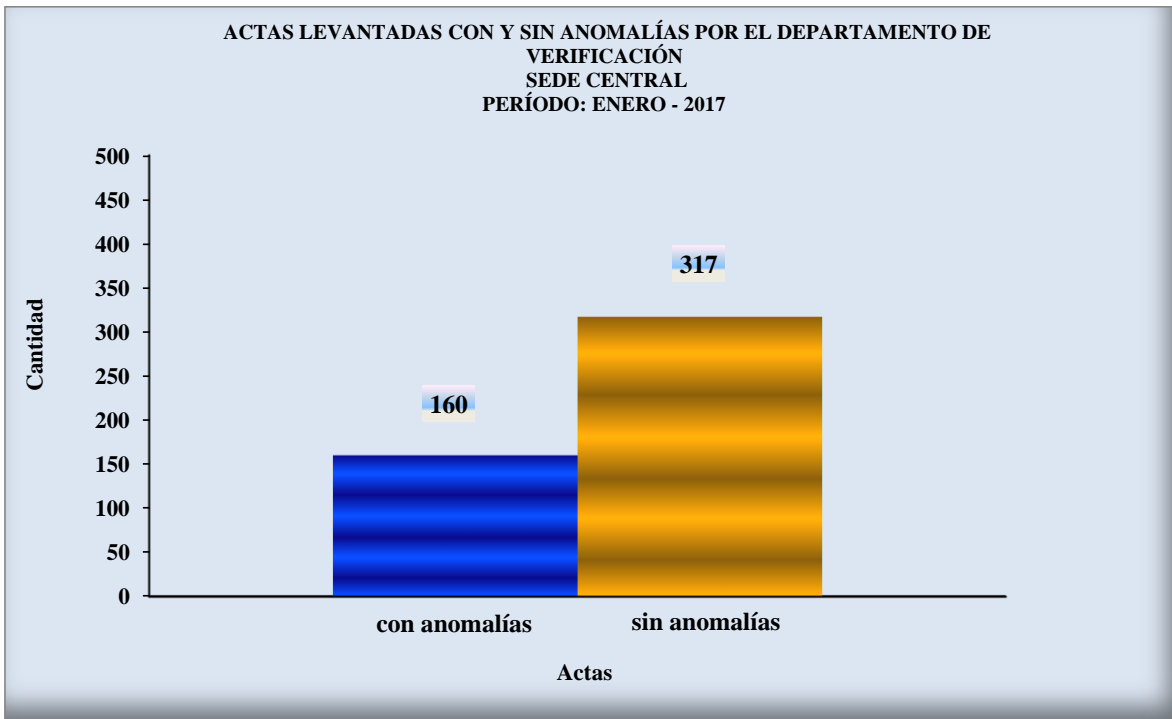
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	160	317

Fuente: ACODECO



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

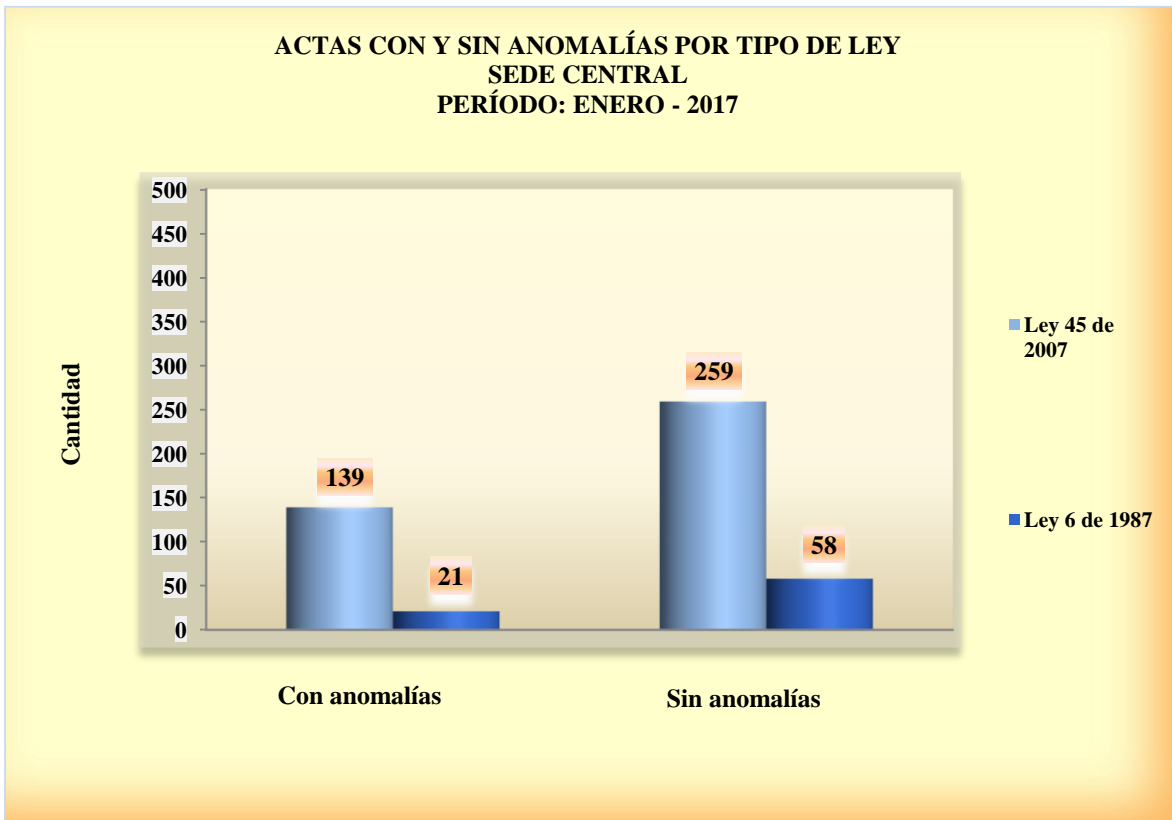
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	139	259
Ley 6 de 1987	21	58

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coeló	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	59	5	634	46	0	0	38	221	7	70	135	1,215
Productos vencidos (PV)	productos	393	644	538	419	0	1,134	721	2,955	4,304	214	2,083	13,405
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	115	432	9	0	0	0	21	105	4	60	746
Productos deteriorados	productos	5	5	302	0	0	0	0	14	2	225	211	764
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Fecha no clara	productos	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	6	3	12	0	0	14	19	0	0	0	56
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	5	6	4	3	0	1	0	13	2	0	1	35
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1	7
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL		469	782	1,923	492	0	1,135	773	3,273	4,420	513	2,491	16,271

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

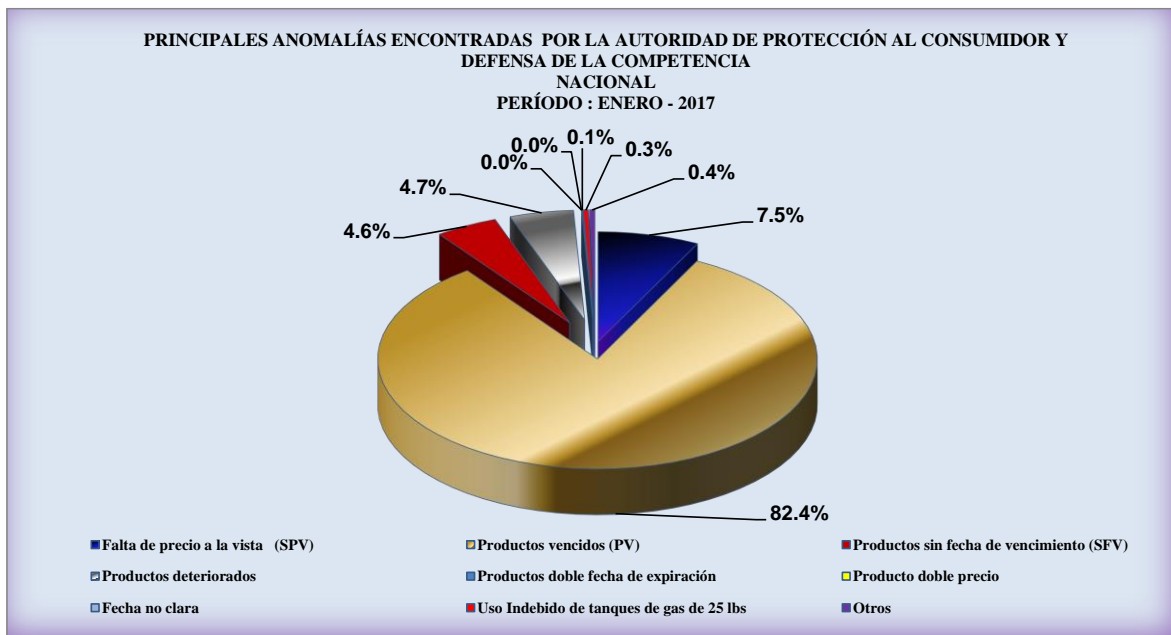
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	1,215	7.5
Productos vencidos (PV)	13,405	82.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	746	4.6
Productos deteriorados	764	4.7
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	3	0.0
Fecha no clara	10	0.1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	56	0.3
Otros	63	0.4
TOTAL	16,262	100.0

Fuente: ACODECO



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

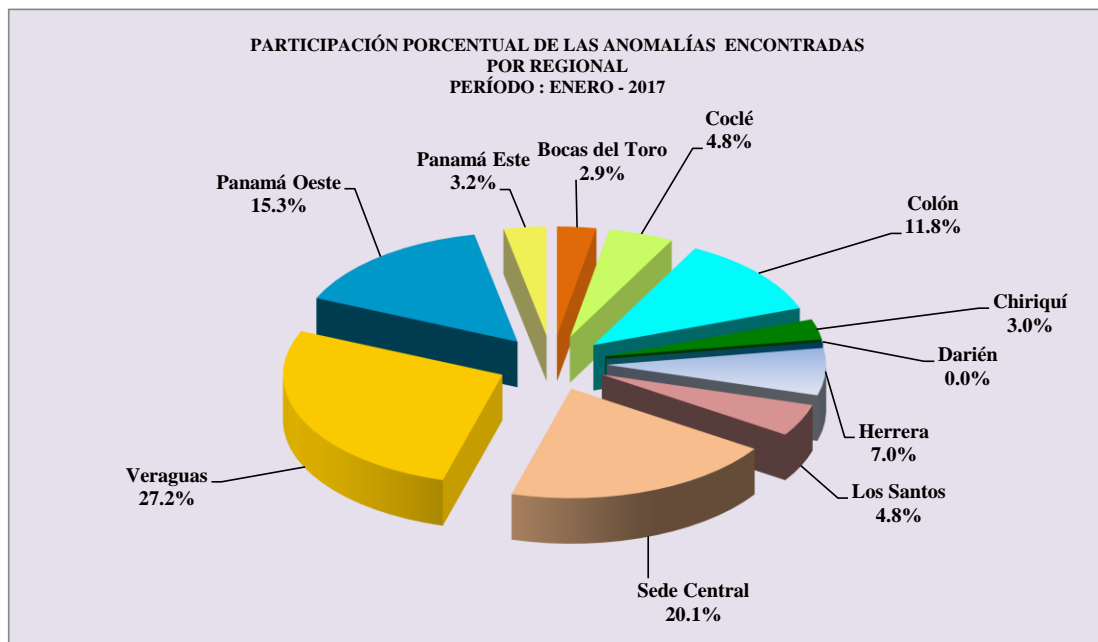
NACIONAL

PERIODO : ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	469	2.9
Coclé	782	4.8
Colón	1,923	11.8
Chiriquí	492	3.0
Darién	0	0.0
Herrera	1,135	7.0
Los Santos	773	4.8
Sede Central	3,273	20.1
Veraguas	4,420	27.2
Panamá Oeste	2,491	15.3
Panamá Este	513	3.2
TOTAL	16,271	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		0.0	216,638	82.9
SUPERMERCADO REY		0.0	11,205	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	733	0.3
POLL MART		...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		...	2,633	1.0
SUPERMERCADO XTRA	126	100.0	12,294	4.7
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	3	0.0
SUPER KOSHER		...	1,950	0.7
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
DELI (K) MARKET		...	836	0.3
PRICE SMART		...	88	0.0
TOTAL	126	100.0	261,212	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 - 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 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	16	3.3	38,919	16.6
SUPERMERCADO 99	19	3.9	114,750	49.0
SUPERMERCADO REY	412	83.7	34,462	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	45	9.1	19,105	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	18,071	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	492	100.0	234,043	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 - 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 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		0.0	12,196	35.0
SUPERMERCADO REY	17	100.0	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,286	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA		0.0	5,863	16.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	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	17	100.0	34,869	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

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQÚÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba.Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	2	0	1	0	0	88	11	7	37	1	5	152
Almacenes	7	0	0	0	0	1	9	21	1	2	0	41
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Casinos	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Celulares	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	2	9	1	0	0	1	1	17	0	0	0	31
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	1	0	3	1	1	0	6
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Distribuidora e Importadoras	0	0	6	0	0	0	1	2	0	0	0	9
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Estaciones de Gasolina	5	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	8
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	9	11	4	0	0	0	3	2	0	0	0	29
Ferreterías	2	0	0	0	0	0	1	6	0	1	0	10
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hotels y Pensiones	20	7	5	23	0	0	7	3	1	0	0	66
Internet	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	7
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	1	0	0	0	0	18	0	0	1	20
Librería	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Mini Super	5	18	28	0	0	51	3	63	13	23	18	222
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Ópticas	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Otros	3	3	0	0	0	0	1	5	0	0	0	12
Panaderías/Refresquerías	0	2	1	4	0	0	2	19	2	0	0	30
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	33	40	28	28	0	2	13	89	14	5	0	252
Salón de Belleza	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Supermercados	0	5	39	17	0	7	2	14	0	15	2	101
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
TOTAL DE VISITAS	91	95	121	73	0	151	65	331	71	49	26	1,073

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo 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
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	1	0	20	9	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	29	10	39
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	3	4	7
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	0	0	241	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	241	1	242
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	1	2	261	10	8	1	5	2	0	0	21	231	0	0	296	246	542	

(*) 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 METROLOGÍA
NACIONAL
AÑOS: 2012-2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo 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	
		Andrés 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	29	10	2,685	752	3,437
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	0	2	180	182
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	1	0	210	210
Balanzas Retrádas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	5	0	119	119
Andrés Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	241	1	316,761	52,718	369,479
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	3	4	356	820	1,176
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	0	0	621	3,623	4,244
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,pedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	0	0	218	1,198	1,416
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	1	0	465	283	748
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	0	0	7,901	129	8,030
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	0	0	123	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	0	0	44	44
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	0	0	1,789	13	1,802
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	1	0	483	1,099	1,582
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		0		1,858		1,858
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		0		1,801		1,801
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	0	0	2,652	506	3,158
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	0	0	208	406	614
Verificaciones Especiales *	prod-establec											0	1			

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

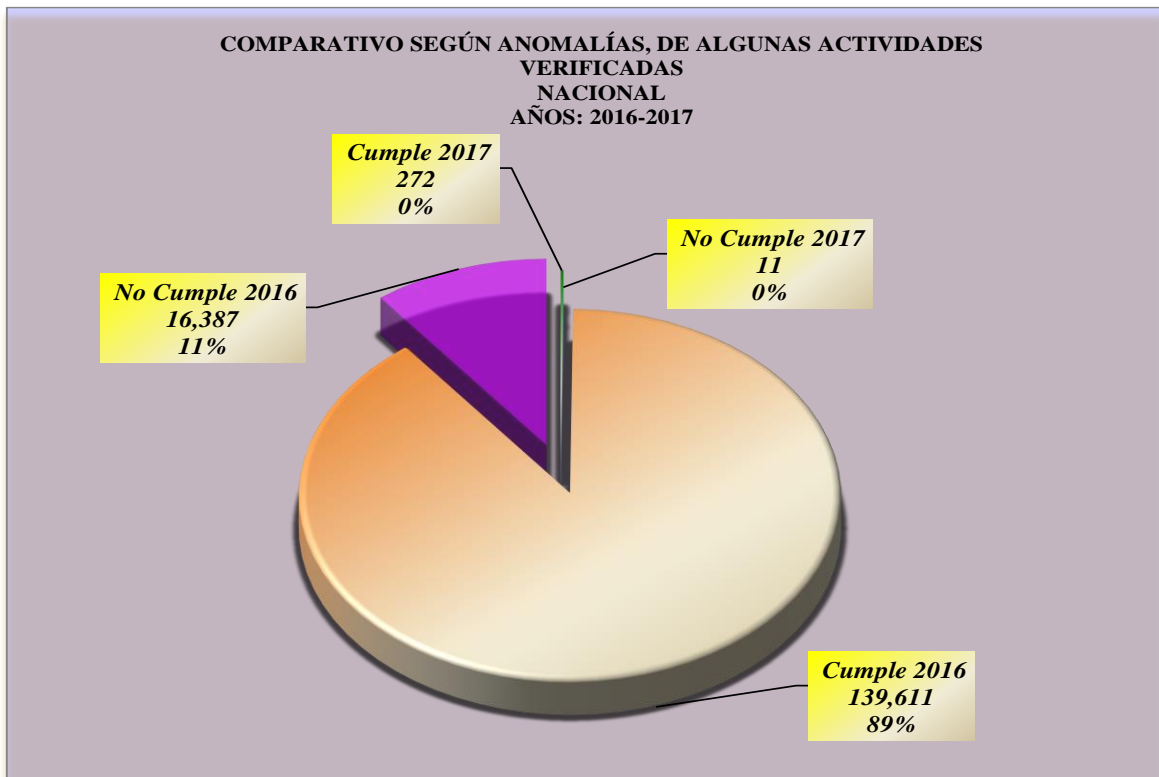
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL
PERÍODO: 2016 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	1	0	176	258
Pesas y Balanzas	29	10	853	297
Combustible (1)	1	0	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	241	1	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	0	0	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	796	37
TOTAL	272	11	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	53
Medios de Comunicación	63
Consulta	423
Capacitaciones	11
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	33
Cuida Tu Bolsillo	3
Guía del Consumidor	2
TEMAS	
Ley 6ta	101
Ley 24	0
Ley 45	208
Ley 81	5
Control de Precio	0
Otros	54
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	9
Radio	50
Prensa	4
Otros	0
MÓDULOS	
Albrook Mall	50
Los Pueblos	51
La Peatonal	39
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	21,373
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	6,290

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

DETALLE	ENE	TOTAL
ACTIVIDADES	14	14
Jornadas Educativas	2	2
Medios de Comunicación	5	5
Programas	3	3
Diseño Gráfico		0
Consulta (sede)	3	3
Capacitaciones	1	1
Módulos		0
PROGRAMAS	8	8
Acodeco Tour	3	3
Reciclaje	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	3
Guía del Consumidor	2	2
TEMAS	3	3
Ley 6ta	1	1
Ley 24	0	0
Ley 45	1	1
Ley 81	0	0
Control de Precios	0	0
Otros	1	1
MOTIVOS	0	0
Publicidad	0	0
Contrato	0	0
Garantía	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	5
Televisión	3	3
Radio	2	2
Prensa	0	0
Otros	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	140
Albrook Mall (1)	50	50
Los Pueblos (1)	51	51
La Peatonal (1)	39	39
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,472	2,472
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	98	98

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	0	0	0	20	0	5	5	6	3	0	39
Población Beneficiada Jornadas Educativas	0	8	0	4,785	0	630	1	0	38	0	5,462
Capacitaciones	2	1	0	0	0	0	5	1	1	0	10
Personas Capacitadas	22	8	0	0	0	0	161	17	72	0	280
Programas	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
Consultas Educativas	26	48	0	72	0	7	139	31	64	33	420
Personal	25	41	0	58	0	7	96	27	60	27	341
Telefonía	1	7	0	14	0	0	43	4	4	6	79
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	26	37	0	67	0	8	139	31	64	33	365
Ley 6ta	7	11	0	27	0	1	34	5	12	3	100
Ley 45	15	2	0	28	0	0	80	8	52	22	207
Ley 81	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	5
Otros	3	10	0	2	0	6	24	0	0	8	53
Distribución de Material Educativo	239	70	0	12,375	0	3,328	770	1,171	918	30	18,901
Participación en Medios de Comunicación	3	1	0	30	0	2	8	5	8	1	58
Televisión	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	6
Radio	3	0	0	25	0	1	7	5	7	0	48
Prensa	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	48	64	0	4,857	0	637	331	48	174	33	6,192

Fuente: ACODECO

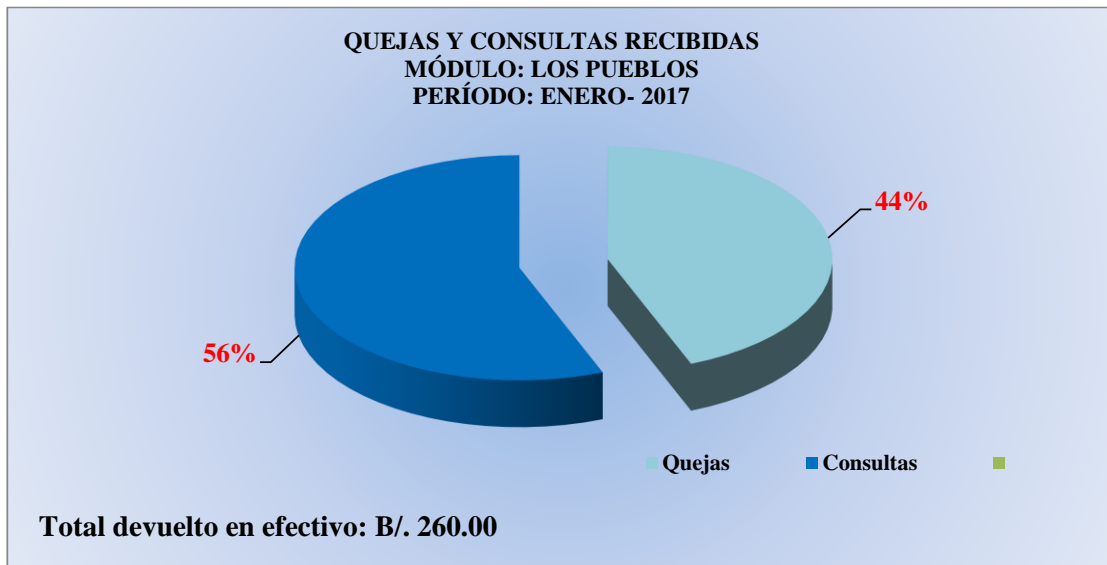
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2017
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	40	260.00
Consultas	51	51	
TOTAL	91	91	

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

Fuente: ACODECO



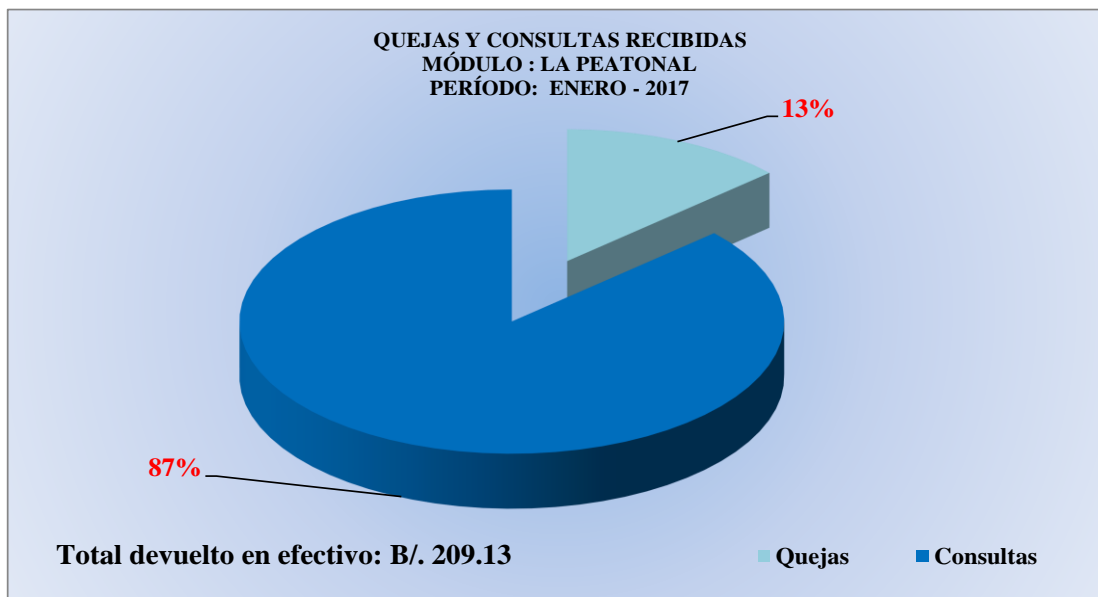
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	6	209.13
Consultas	39	39	
TOTAL	45	45	

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

Fuente: ACODECO



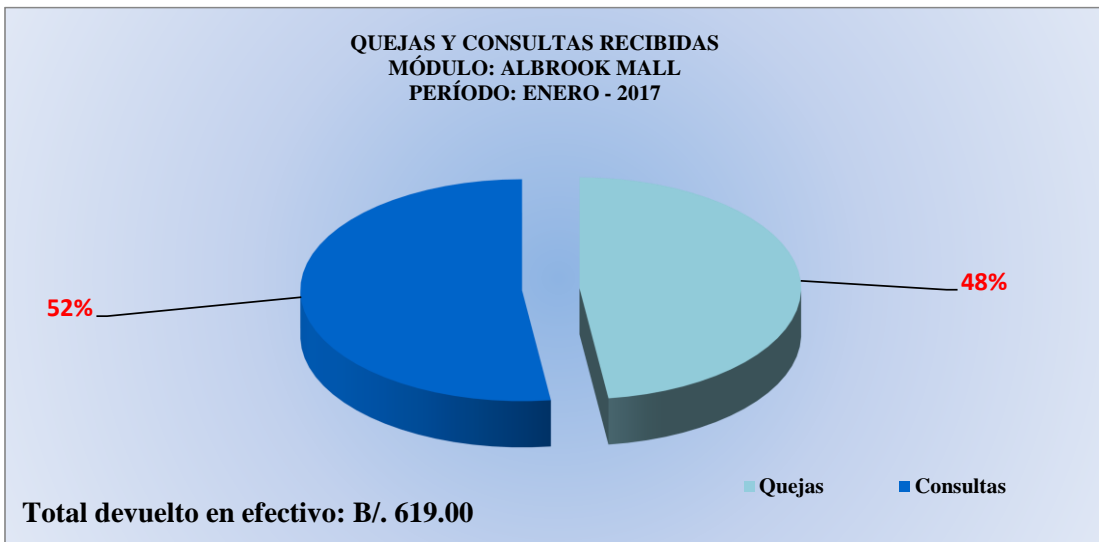
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	46	619.00
Consultas	50	50	
TOTAL	96	96	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

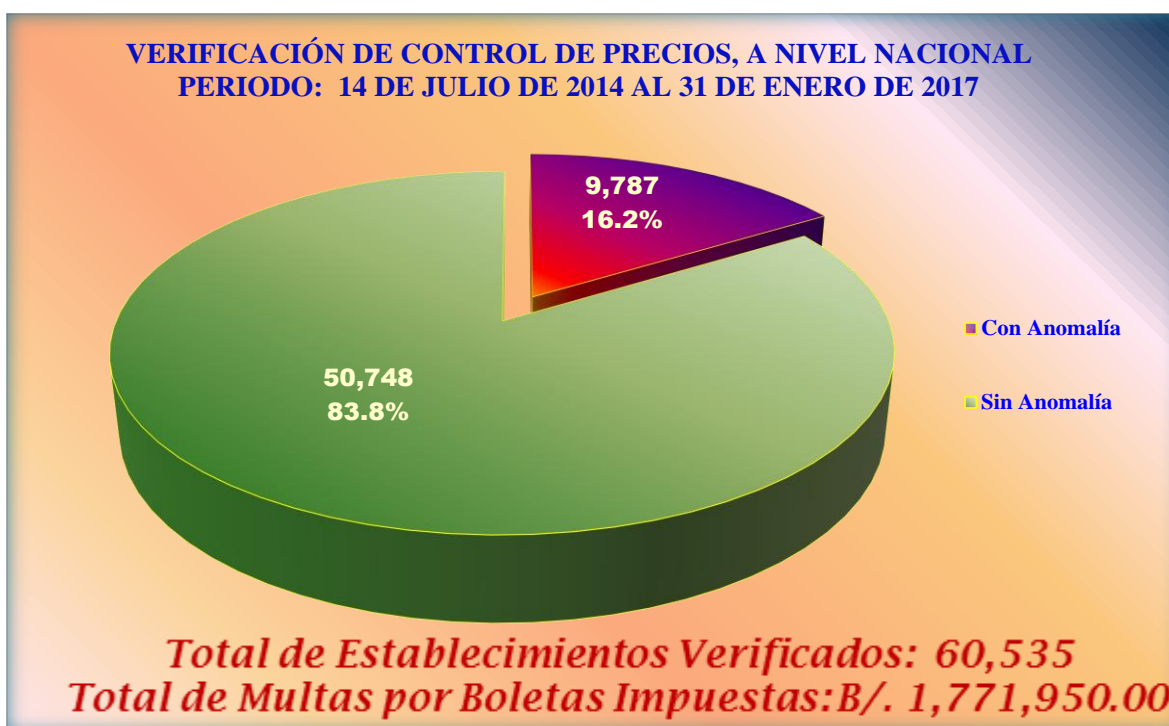
NACIONAL

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 ENERO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,787
Sin Anomalía	50,748
TOTAL	60,535

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

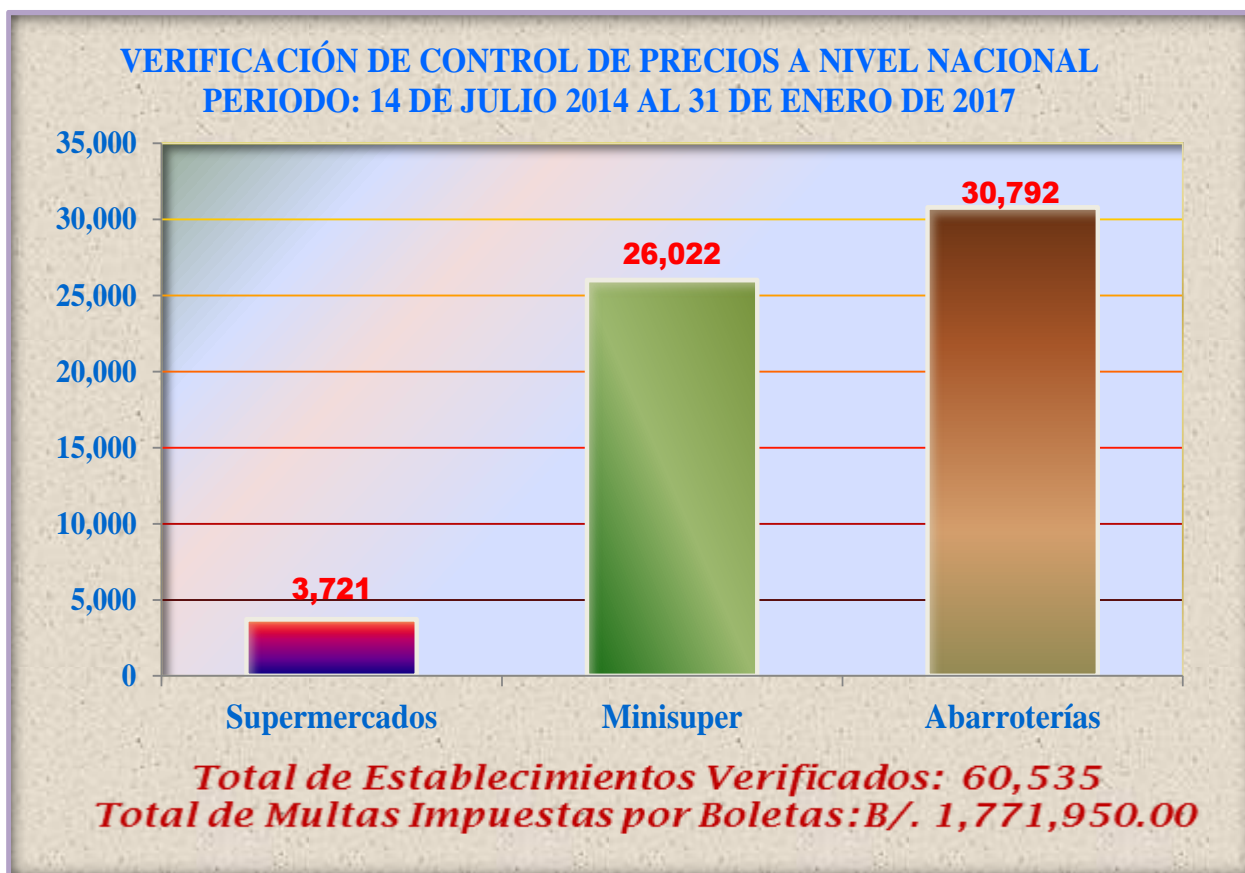
NACIONAL

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 ENERO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,721
Minisuper	26,022
Abarroterías	30,792
TOTAL	60,535

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO