



**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 abril de 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,793	46,763,255.08
Ene-Feb-17	595	8,586,951.28

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

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

**NACIONAL**  
**PERÍODO: 2006 al 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Feb-17	378	5,806,850.40

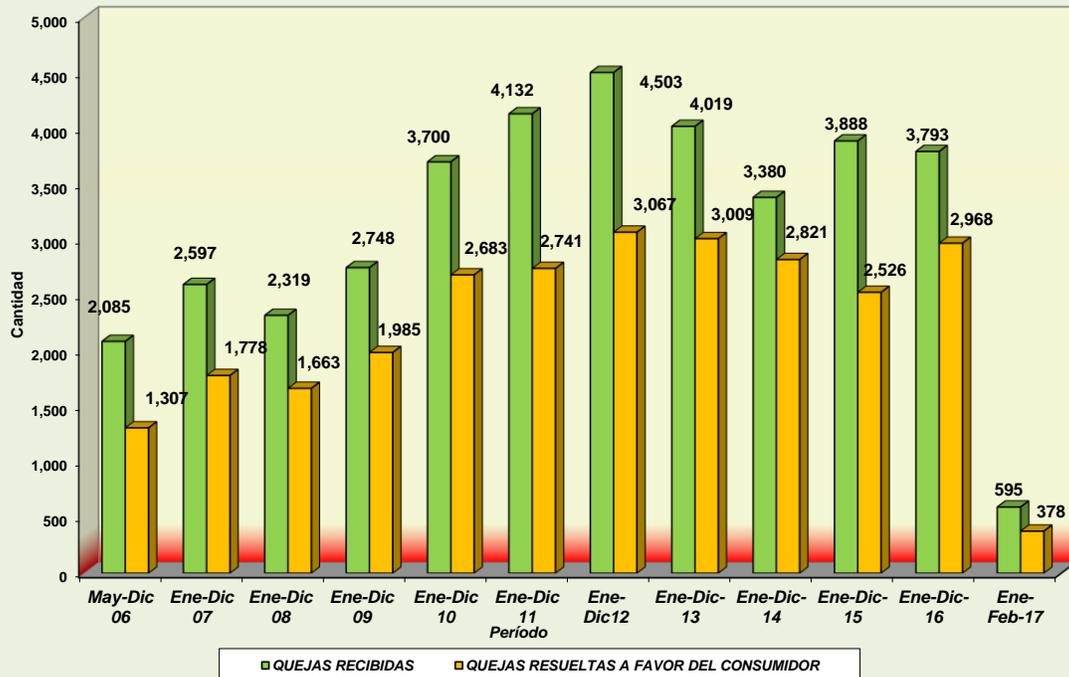
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

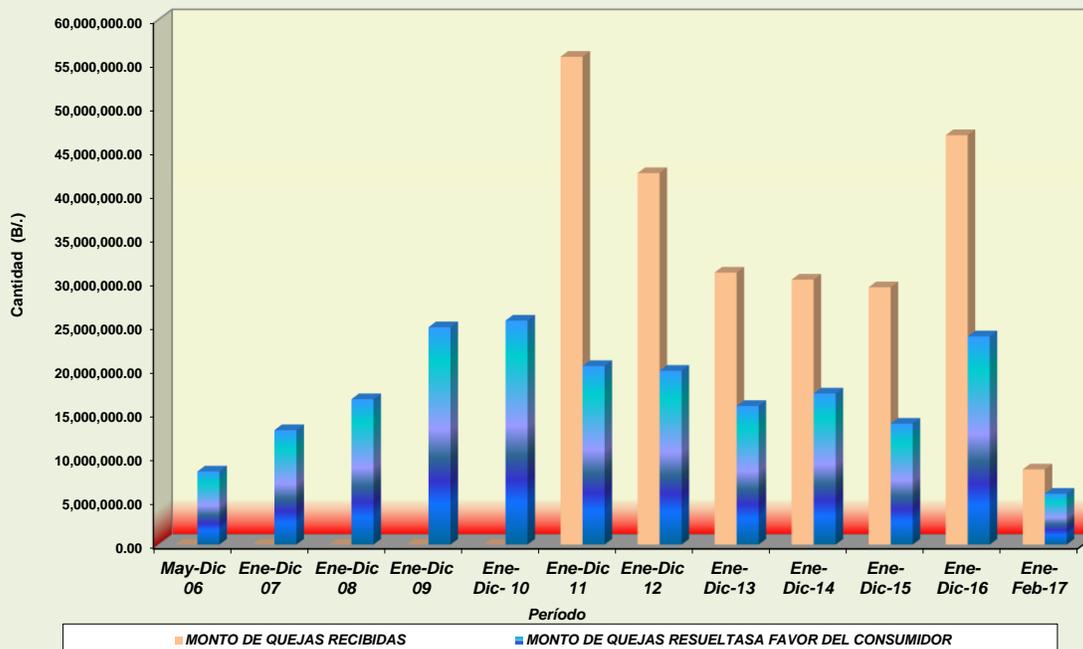
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)</b>	<b>26,926</b>	<b>205,180,770.89</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

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

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Feb-17	405	8,210,309.48

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

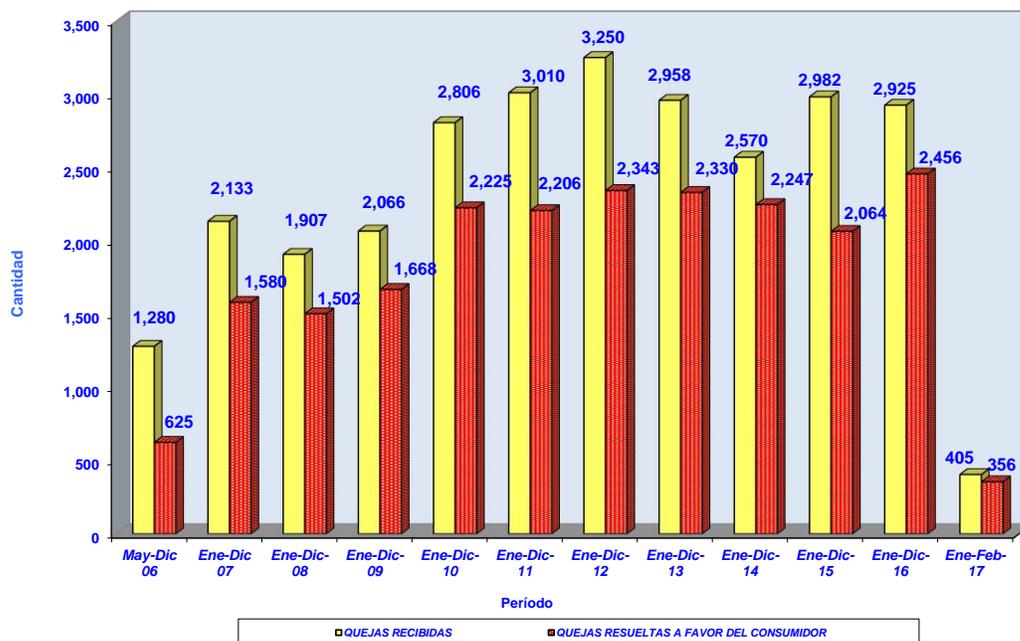
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

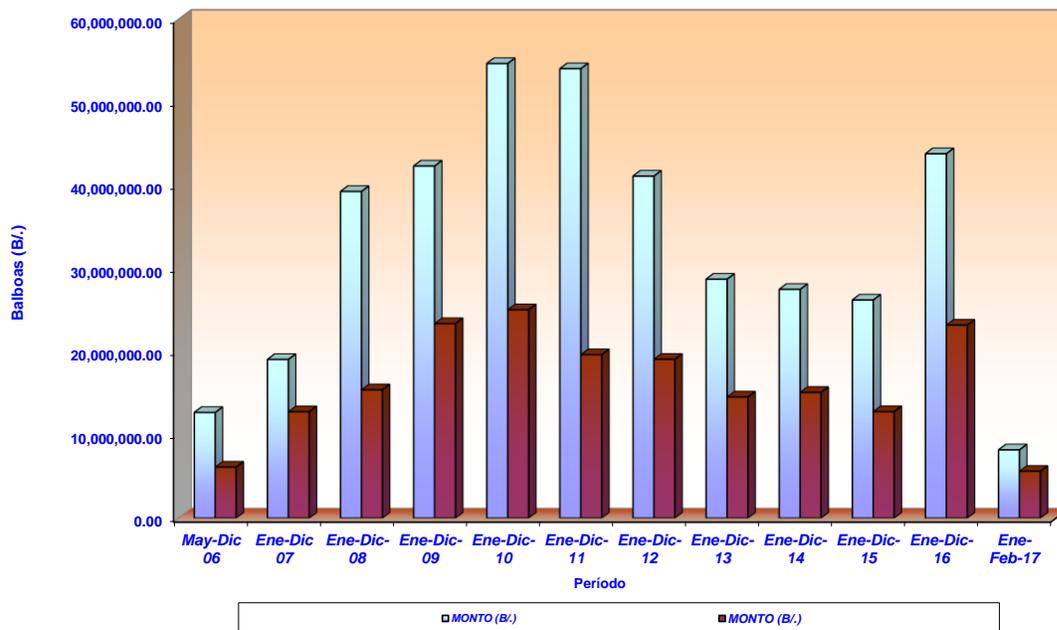
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Feb-17	356	5,631,810.13
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017</b>	<b>21,602</b>	<b>192,926,515.35</b>

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril 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	405	405			
REGIONAL	Expedientes	190	190			
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>595</b>	<b>595</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	14					
Promedio de Quejas Semanal	74					
Promedio de Quejas Mensual	298					

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 - FEBRERO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	168	168	...	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	237	237	...	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,175	1,117	7	51	0
<b>TOTAL</b>		<b>1,580</b>	<b>1,522</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	11					
Promedio de Quejas Semanal	58					
Promedio de Quejas Mensual	232					

\*\*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%	95.06%	0.60%	4.34%	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 abril 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- Feb 17	190	376,641.80

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- Feb 17	22	175,040.27

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	89
Agencia de autos	37
Hoteles o planes vacacionales	23
Venta de autos usados	13
Material didáctico	7
Cursos de inglés	3
Herrerías	2
Fábricas de muebles	2
Alquiler de autos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Mueblerías	1
Materiales de construcción	1
Servicio de intermediación	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	67	36.0	86,216.66	5,776,516.32
Incumplimiento de garantía	48	25.8	17,407.30	835,550.54
Incumplimiento de contrato	19	10.2	51,551.94	979,486.80
Falta de información comercial	16	8.6	21,070.16	337,122.56
Vicio oculto	9	4.8	24,163.04	217,467.33
Devolución de dinero/abono	8	4.3	3,979.07	31,832.57
Aclaración de contrato	8	4.3	8,018.63	64,149.00
Incumplimiento de servicio	3	1.6	3,300.54	9,901.63
Custodia de bien	2	1.1	3,509.97	7,019.94
Cobro indebido	1	0.5	6,250.00	6,250.00
Anulación de contrato	1	0.5	15,000.00	15,000.00
Mercancía defectuosa	1	0.5	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.5	80,000.00	80,000.00
Resolución contrato	1	0.5	1,910.00	1,910.00
Resindir contrato	1	0.5	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>100.0</b>	<b>45,039.11</b>	<b>8,377,275.19</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	40	35.4	42,431.81	1,697,272.56
Acuerdo en audiencia/Varios	18	15.9	40,534.87	729,627.58
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	14.2	71,261.74	1,140,187.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	10	8.8	49,683.72	496,837.22
Abandono	8	7.1	8,703.11	69,624.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	6.2	52,664.29	368,650.00
Pendiente constancia Desistimiento	5	4.4	42,519.00	212,595.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	4	3.5	179,375.00	717,500.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	2.7	23,813.98	71,441.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.9	125,372.66	125,372.66
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.9	49,999.00	49,999.00
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100.0</b>	<b>50,257.60</b>	<b>5,679,108.66</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	50	5,691,097.77
Incumplimiento de contrato	14	924,986.80
Falta de información comercial	9	293,656.56
Incumplimiento de garantía	5	152,580.25
Vicio oculto	4	93,170.33
Devolución de dinero/abono	4	8,402.60
Cobro indebido	1	6,250.00
Aclaración de contrato	1	50,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>7,300,144.31</b>

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	38	3,347,211.09
Desistimientos	29	1,708,413.38
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>5,055,624.47</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	11
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	6
EL POBLADO PANAMA, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUCASA	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA SA	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A. / URBANIZADORA PARQUES DE	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

Fuente: ACODECO

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

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	10	80,775.00
Falta de información comercial	2	14,300.00
Incumplimiento de contrato	1	19,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>114,075.00</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	3	26,200.00
Acuerdos	1	4,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>30,500.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PTY CAR CENTER	2
CHAMPION MOTOR	2
BORCA MOTORS	1
CARS PLACE	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
GRUPO JARUM	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
PANAMOTOR	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
FOR AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MARINE BROKERS, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

Los datos se actualizan el 20 abril de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	63
Inmobiliarias	55
Celulares	43
Almacén por departamentos	41
Tv por cable	29
Funerarias	24
Mueblería/equipo electrónico	11
Taller de reparación de autos	10
Telefonía	8
Joyería/Relojerías	7
Líneas aéreas	7
Mueblerías	7
Agencias de viajes	6
Almacén de ropa y calzados	6
Fábricas de muebles	6
Agencia de autos	5
Hoteles o planes vacacionales	5
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	5
Ventas por TV	5
Computadoras	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Venta de autos usados	4
Servicios de instalación	4
Ópticas	4
Clínicas	3
Repuestos para autos	3
Farmacias	3
Distribuidoras e importadoras	3
Alarmas	2
Alquiler de autos	2
Constructoras	2
Ferreterías, materiales de construcción o similares	2
Comunicaciones / internet	2
Supermercados	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Materiales de construcción	2
Videojuegos	2
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Eventos artísticos	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
Escuela de manejo	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	163	39.9	406.76	66,301.33
Falta de información	71	17.4	750.94	53,316.78
Incumplimiento de servicio	28	6.8	513.46	14,376.94
Mercancía defectuosa	24	5.9	430.65	10,335.70
Incumplimiento de contrato	21	5.1	1,054.92	22,153.36
Resolución de contrato	20	4.9	76.64	1,532.80
Abono retenido	13	3.2	739.88	9,618.48
Custodia de bien	12	2.9	420.91	5,050.92
Anulación de contrato	11	2.7	255.58	2,811.39
Cobro indebido	9	2.2	648.11	5,832.99
Devolución de dinero	9	2.2	311.32	2,801.87
Daño y perjuicio	8	2.0	814.57	6,516.54
Rescindir contrato	8	2.0	34.55	276.38
Vicio oculto	3	0.7	1,370.66	4,111.97
Venta engañosa	3	0.7	956.67	2,870.00
Nota de crédito	3	0.7	502.82	1,508.45
Veracidad de la publicidad	3	0.7	86.73	260.19
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>100.0</b>	<b>512.66</b>	<b>209,676.09</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	59	22.3	401.22	23,672.13
Desistimiento/Devolución	50	18.9	344.26	17,213.24
Acuerdo en audiencia/Varios	37	14.0	435.99	16,131.73
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	27	10.2	768.89	20,760.01
Pendiente constancia desistimiento	26	9.8	538.79	14,008.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	5.7	657.91	9,868.63
Resolución/Devolución	14	5.3	741.49	10,380.79
Abandono	11	4.2	349.67	3,846.34
Transacción extrajudicial	10	3.8	748.28	7,482.84
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	10	3.8	275.56	2,755.59
Resoluciones/Varios	3	1.1	265.60	796.79
Resolución/Reemplazo	2	0.8	352.51	705.02
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	120.00	120.00
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>482.04</b>	<b>127,741.74</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	25	34,615.46
Incumplimiento de contrato	12	17,208.41
Abono retenido	8	6,020.10
Cobro indebido	2	3,098.18
Vicio oculto	2	3,962.18
Devolución de dinero	2	1,901.00
Daño y perjuicio	2	2,183.81
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>69,522.26</b>

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	15	15,634.78
Acuerdos	12	14,702.91
Resoluciones	5	6,069.08
Transacción Extrajudicial	3	4,208.71
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>40,615.48</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
EMPRESAS MYS, S.A.	2
KARSA S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA BUGABA	2
BOSQUES DE GATUN	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
EL ROBLEDAL	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, 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
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON REGIONAL, S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MYS, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA LA Balsa S.A	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUCASA	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	46	18,823.60
Mercancía defectuosa	15	6,218.02
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>25,839.58</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	21	7,721.71
Acuerdo	8	6,161.81
Transacción extrajudicial	1	1,349.20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>15,232.72</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAFOTO	12
MULTIMAX	8
CASA GALA	5
PREMIER	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
FOTO SONIDO	3
RAMTEC	3
PHOTURA	2
RED PRECIO	2
DIGITAL CITY	1
ELEKTRA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
JIN XU SHOP	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
RODELAG	1
SUPER AUDIO	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	38	8,378.66
Custodia de bien	2	1,139.97
Incumplimiento de servicio	2	290.00
Falta de información	1	710.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>10,518.63</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	17	3,441.38
Acuerdos	8	1,934.13
Resolución	2	606.61
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>5,982.12</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
JIN XU SHOP	5
FASHION MOVIL	3
GALAXY MOBILE	2
HS MOVILES	2
TECNI CELL	2
CELULAR CHINITO	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL PLUS	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
DIGITAL PLACE	1
FASHION MOVIL # 2	1
GLOBAL MOBILES	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTICELL WANG	1
MUNDO CELULAR	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
SKY MOVIL	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TOP MOBILE CENTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	7	5,946.92
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5,946.92</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	3,693.93
Acuerdo	1	340.00
Transacción extrajudicial	1	674.10
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4,708.03</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	4
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
PRIMO	1
ÚNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Abono retenido	1	267.98
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4,859.98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	3	5,446.83
Venta engañosa	1	500.00
Falta de información	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,046.83</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	3,698.06
Acuerdo	4	702.92
Resoluciones	1	415.10
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4,816.08</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Cláusulas abusivas	21	37.5	127,989.89	2,687,787.75
Incumplimiento de garantía	16	28.6	16,671.70	266,747.23
Incumplimiento de contrato	7	12.5	22,085.14	154,596.00
Falta de información comercial	5	8.9	13,949.60	69,748.00
Vicios ocultos	4	7.1	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	2	3.6	5,687.50	11,375.00
Devolución de abono/dinero	1	1.8	15,000.00	15,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>	<b>58,616.44</b>	<b>3,282,520.80</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	16	69.6	71,261.74	1,140,187.79
Acuerdo judicial	4	17.4	179,375.00	717,500.00
Fallo a favor	3	13.0	23,813.98	71,441.95
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>	<b>83,875.21</b>	<b>1,929,129.74</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Cláusulas abusivas	3	37,849.60
Incumplimiento de garantía	2	40,995.00
Cobro indebido	1	2,589.63
Falta de información comercial	1	2,780.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>352,582.33</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	5	297,929.63
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Agencia de autos	2	40,995.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>352,582.33</b>

**Fuente: ACODECO**

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

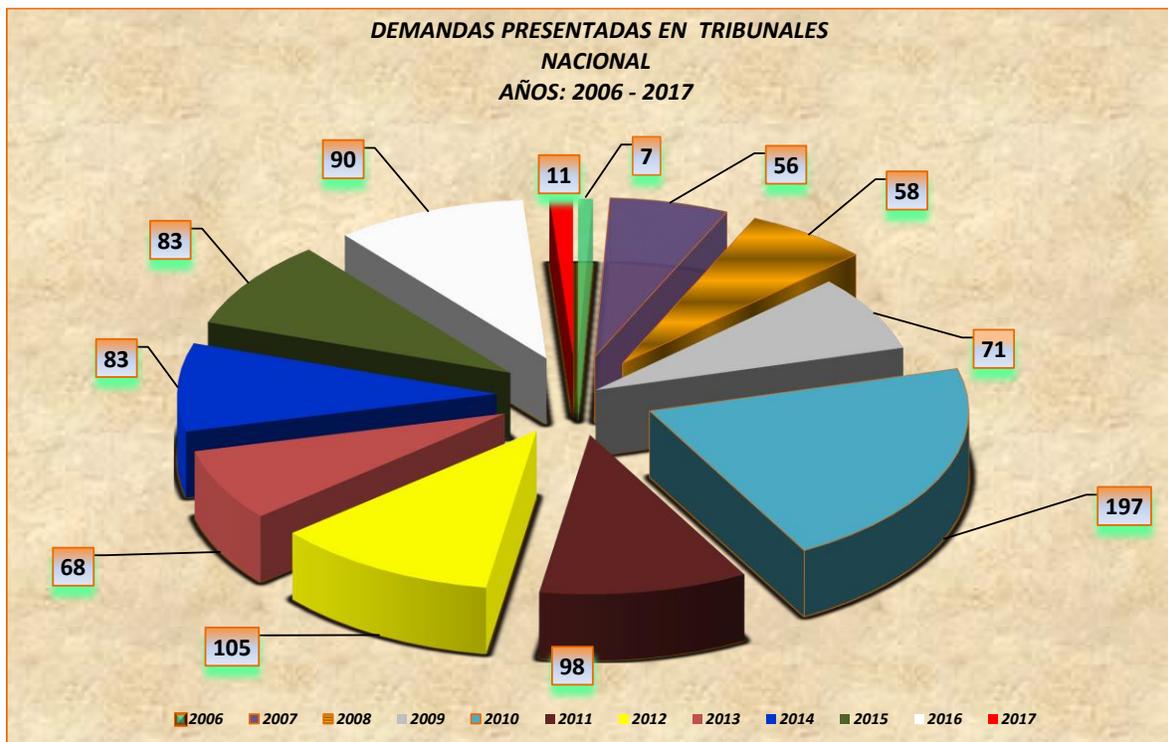
**AÑO: 2006 - 2017**

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

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.0	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	11.3	4,552,121.01
2013	68	7.3	3,037,107.83
2014	83	9.0	2,925,140.26
2015	83	9.0	2,460,388.06
2016	90	9.7	1,482,834.38
2017	11	1.2	352,582.33
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>	<b>100.0</b>	<b>36,155,354.13</b>

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Expedientes en apertura	1,117	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,329	337,985.00

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 - FEBRERO 2017**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987 JUBILADOS</b>		
Expedientes en apertura	7	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	6	750.00

**LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO**

Expedientes en apertura	51	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	15	22,000.00

**LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADOS**

Expedientes en apertura	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 - FEBRERO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.4	6,300.00	1.9
SUPERMERCADO XTRA	15	1.1	5,410.00	1.6
SUPERMERCADO REY	11	0.8	6,250.00	1.8
SUPERMERCADO 99	5	0.4	3,290.00	1.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	3	0.2	2,380.00	0.7
SUPER CARNES	2	0.2	2,740.00	0.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.2	350.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	250.00	0.1
OTROS	1,271	95.6	311,015.00	92.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,329</b>	<b>100.0</b>	<b>337,985.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS**

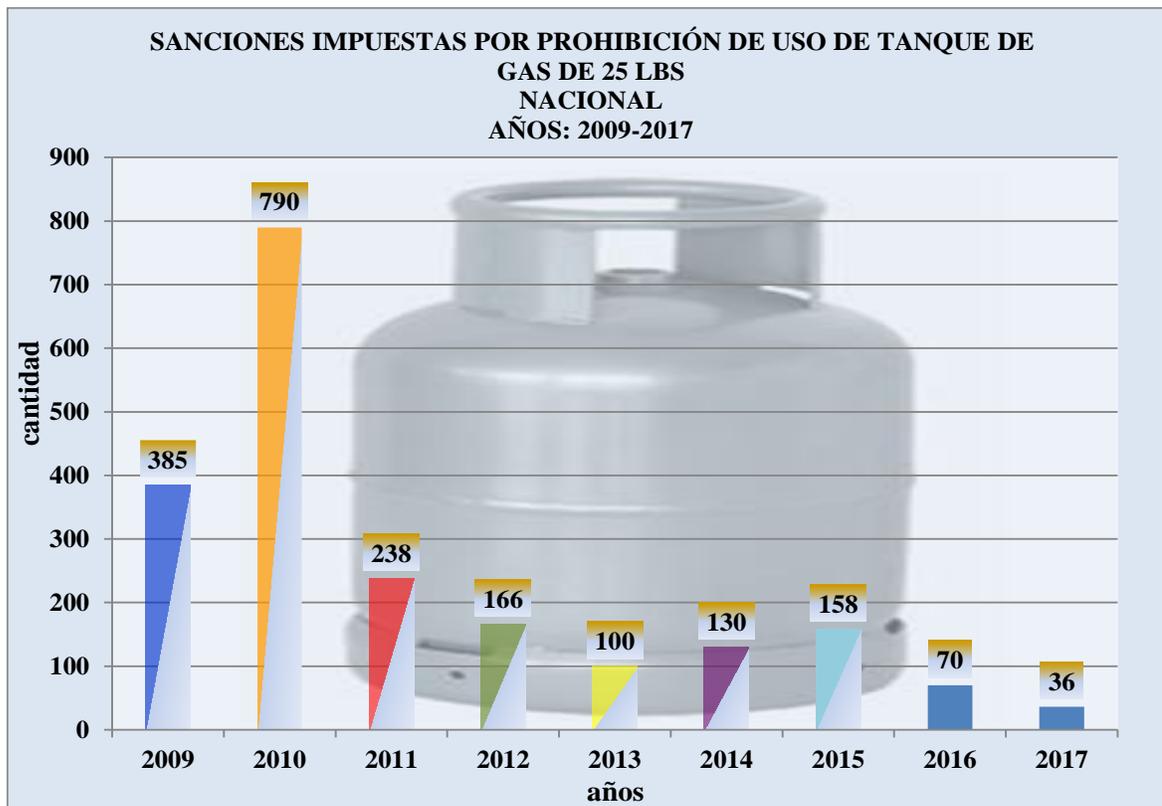
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2017**

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

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	36	28,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,073</b>	<b>877,050.00</b>

**Fuente: ACODECO**

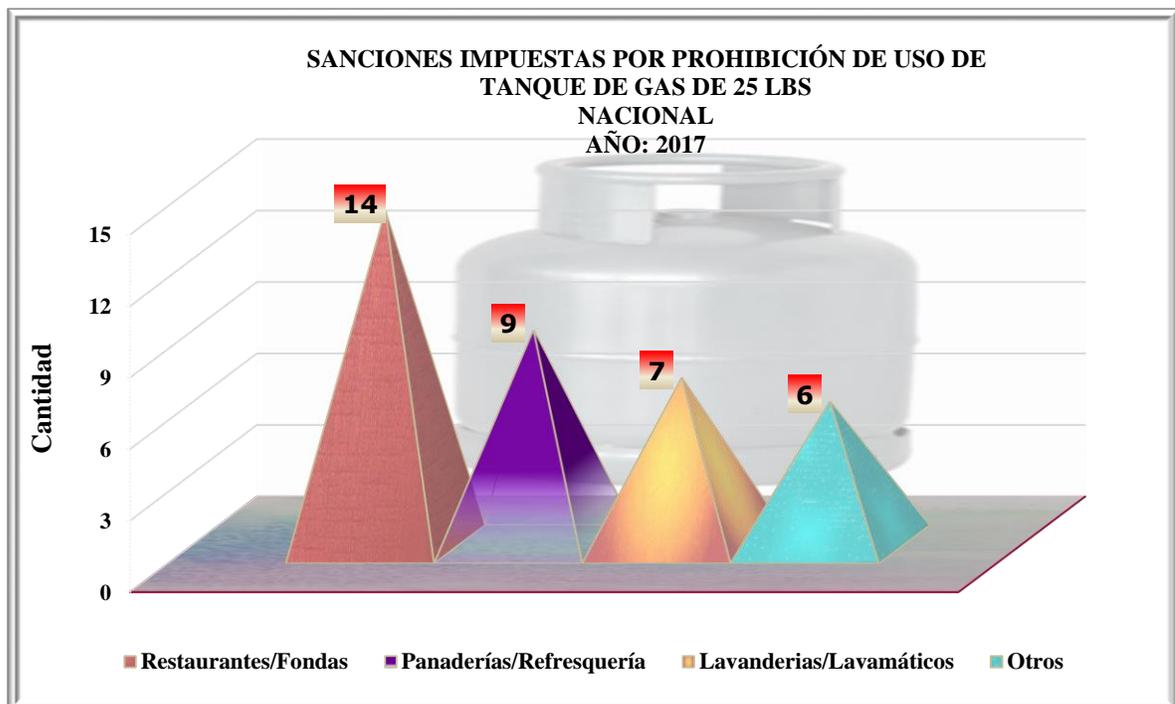


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	14	12,000.00
Panaderías/Refresquería	9	6,750.00
Lavanderias/Lavamáticos	7	5,250.00
Otros	6	4,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>28,500.00</b>

Fuente: ACODECO



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de abril 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 (a febrero)	25
<b>TOTAL</b>	<b>582</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2017**

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

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B./.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	3	950.00
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>139,200.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2017**

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
No cumplieron con la publicidad	2	243.19
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	10	0.00
La publicidad no es veraz	15	0.00
No cumplieron con la publicidad	14	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	2	0.00
Cintillo no legible	5	0.00
Hasta agotar existencias	1	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	10	0.00
No indica fecha de duración	9	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial sin falta	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>243.19</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>3</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>		
Rectificó	1	0.00
Suspendió	11	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	149.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>149.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

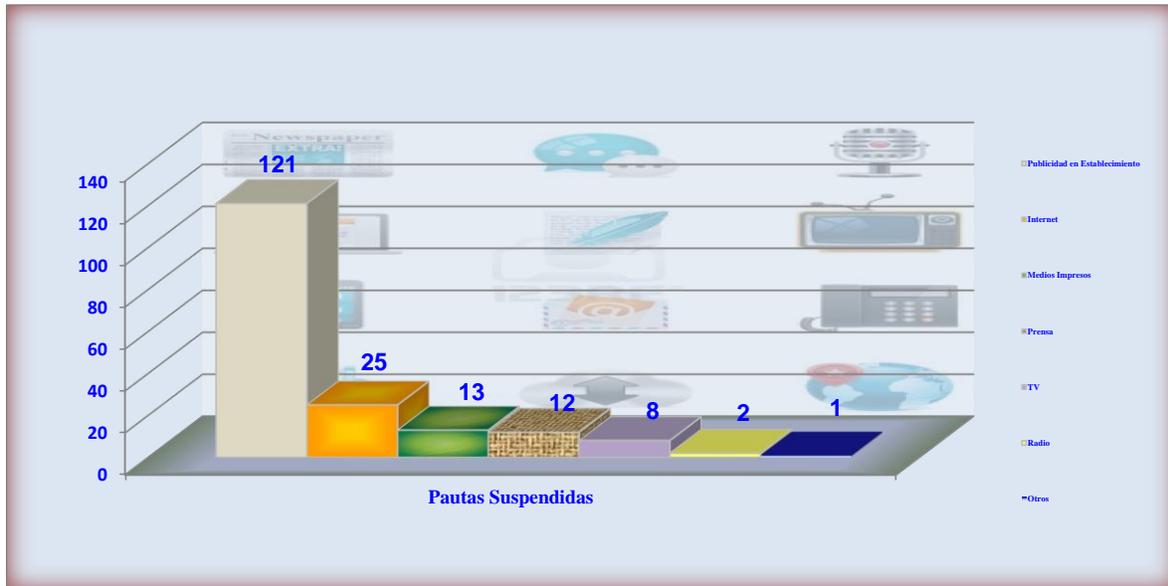
**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	121
Internet	25
Medios Impresos	13
Prensa	12
TV	8
Radio	2
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>

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

**Fuente: ACODECO**



# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

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

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017 (febrero)	1,951	864	2,815
<b>TOTAL</b>	<b>111,671</b>	<b>67,035</b>	<b>178,706</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017 (febrero)	590	311	901
<b>TOTAL</b>	<b>49,779</b>	<b>26,602</b>	<b>76,381</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

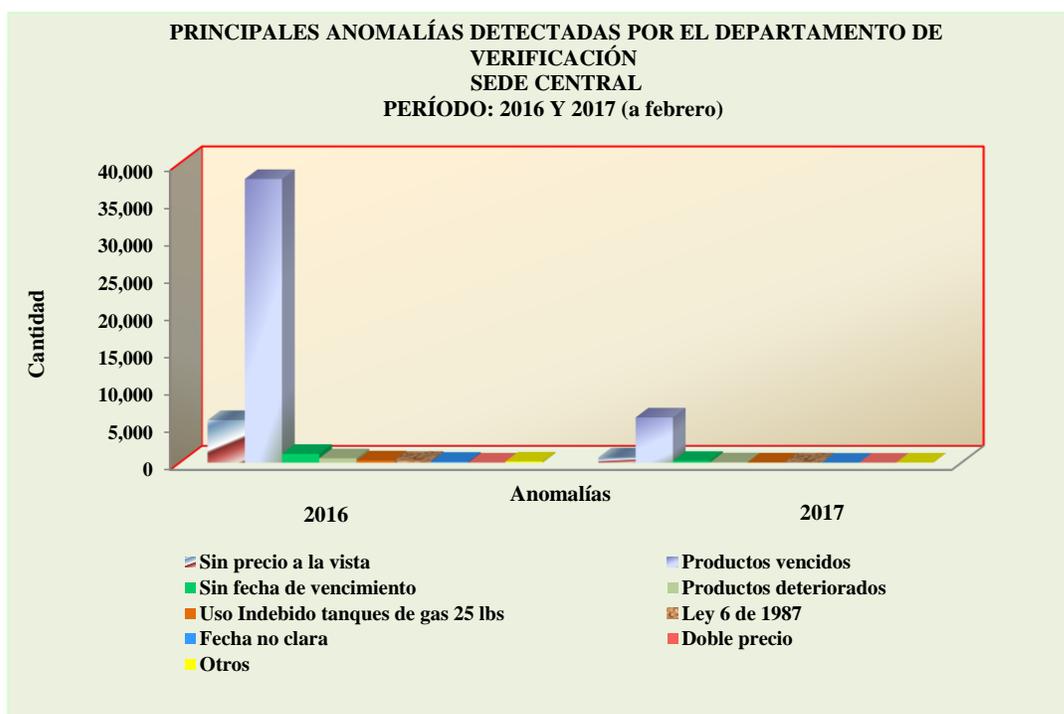
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2016 - 2017 (a febrero)**

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

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	705
Productos vencidos	37,895	6,039
Sin fecha de vencimiento	1,174	238
Productos deteriorados	583	44
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	33
Ley 6 de 1987	243	34
Fecha no clara	120	0
Doble precio	29	2
Otros	154	20
<b>TOTAL</b>	<b>46,188</b>	<b>7,115</b>

**Fuente: ACODECO**



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

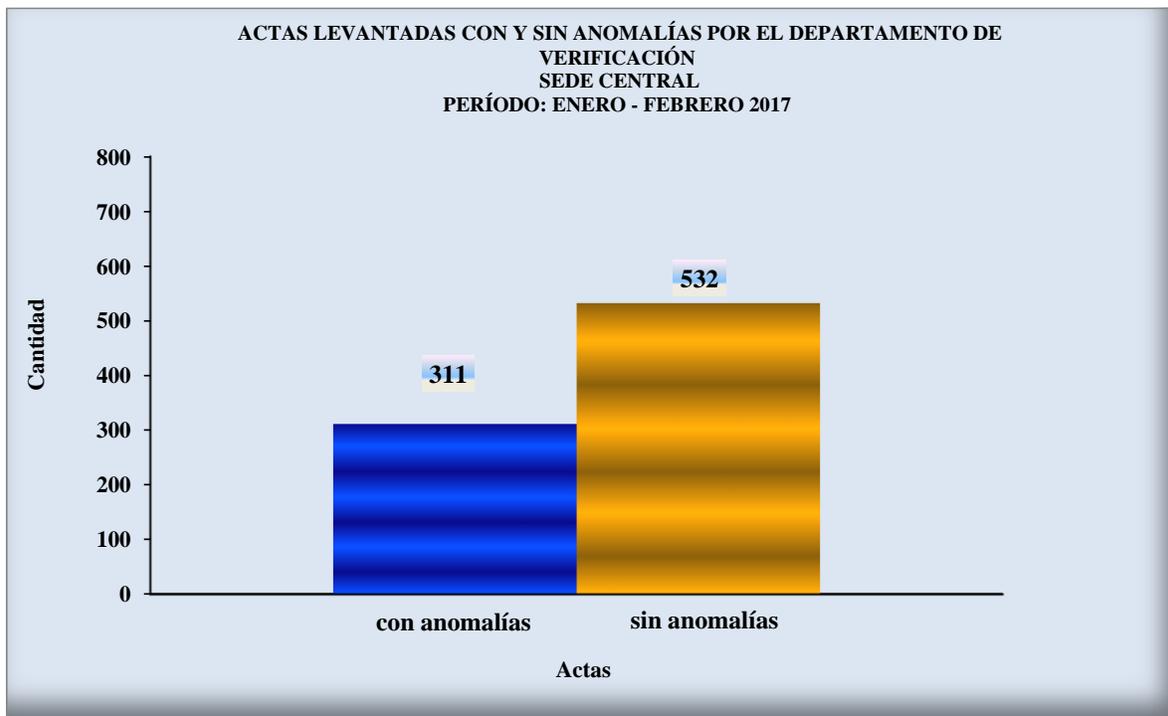
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	311	532

Fuente: ACODECO



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

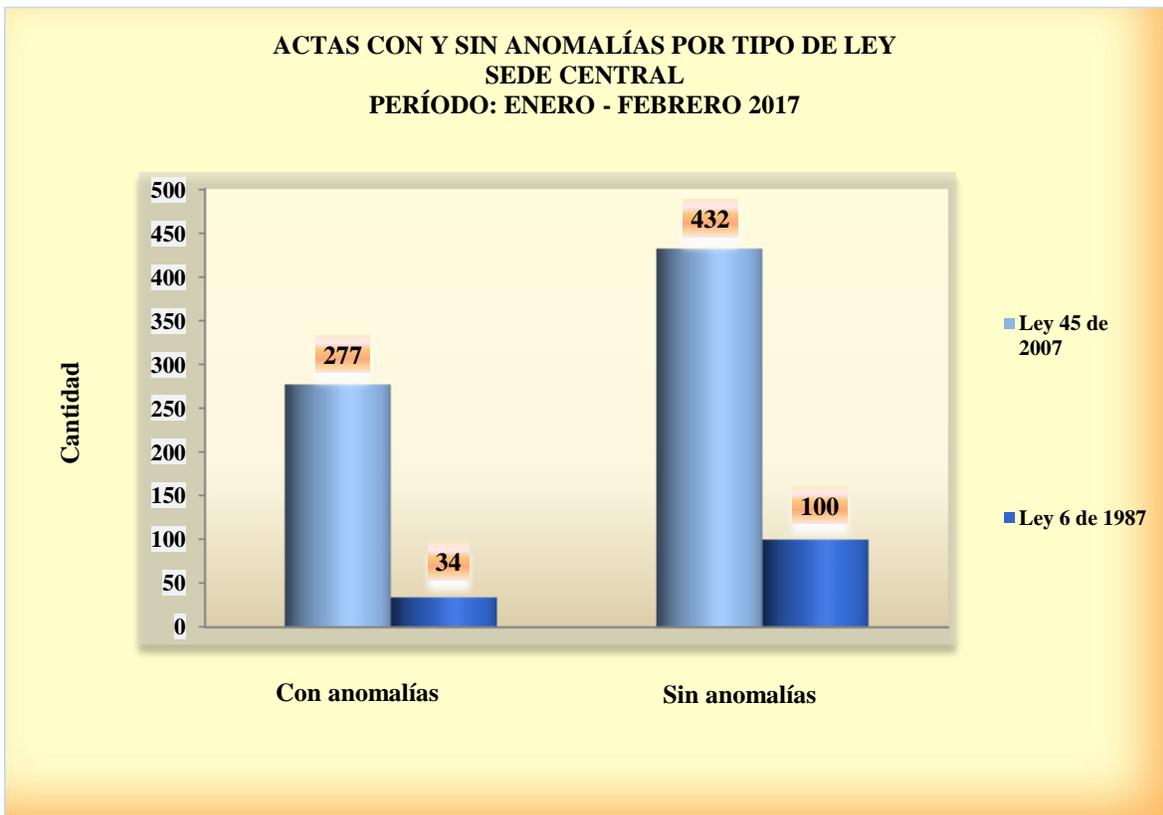
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	277	432
Ley 6 de 1987	34	100

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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril 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	67	85	794	87	0	39	72	705	27	118	189	2,183
Productos vencidos (PV)	productos	538	715	538	752	0	1,902	1,392	6,039	6,015	294	3,082	21,267
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	120	432	9	0	0	0	238	611	4	70	1,484
Productos deteriorados	productos	5	5	302	0	0	0	0	44	22	426	227	1,031
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
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	4	0	0	0	5
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	12	3	12	0	0	26	33	0	0	0	91
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	1	0	0	0	0	16	0	0	0	17
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	9	19	12	4	0	1	0	17	2	0	3	67
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	0	0	0	0	0	1	16	1	0	1	20
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	4	0	5	2	14
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>		<b>630</b>	<b>957</b>	<b>2,092</b>	<b>868</b>	<b>0</b>	<b>1,942</b>	<b>1,491</b>	<b>7,132</b>	<b>6,678</b>	<b>847</b>	<b>3,574</b>	<b>26,211</b>

NOTA: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

Fuente: ACODECO

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

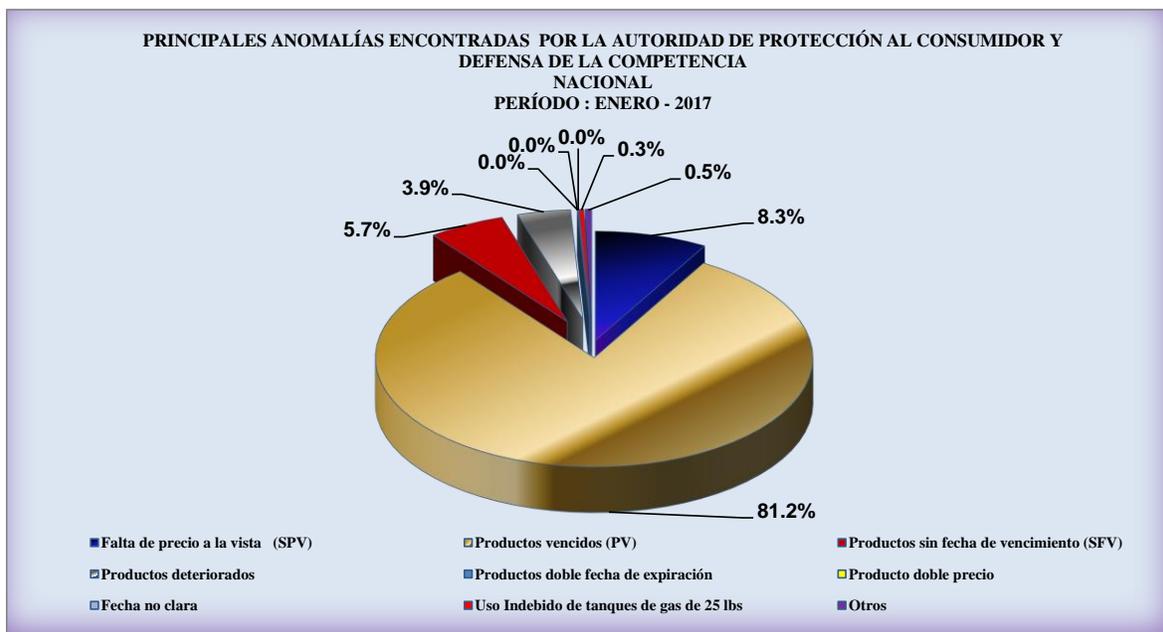
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2017**

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

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	2,183	8.3
Productos vencidos (PV)	21,267	81.2
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	1,484	5.7
Productos deteriorados	1,031	3.9
Productos doble fecha de expiración	6	0.0
Producto doble precio	3	0.0
Fecha no clara	10	0.0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	91	0.3
Otros	123	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>26,198</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

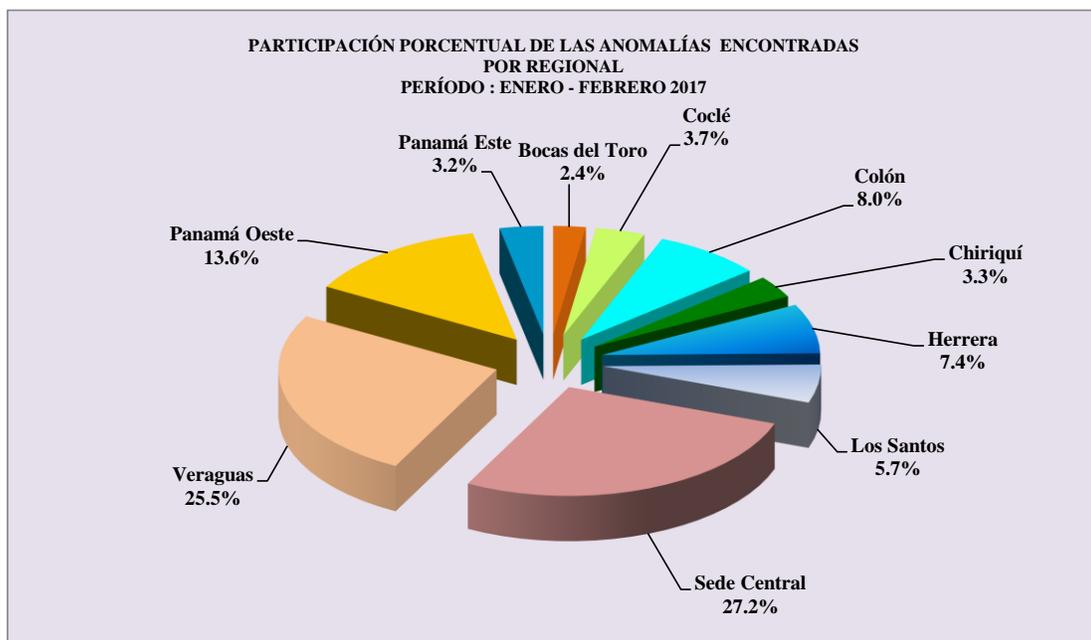
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	630	2.4
Coclé	957	3.7
Colón	2,092	8.0
Chiriquí	868	3.3
Herrera	1,942	7.4
Los Santos	1,491	5.7
Sede Central	7,132	27.2
Veraguas	6,678	25.5
Panamá Oeste	3,576	13.6
Panamá Este	847	3.2
<b>TOTAL</b>	<b>26,213</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

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

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

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	90	19.1	216,728	82.9
SUPERMERCADO REY	154	32.6	11,359	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	7	...	2,640	1.0
SUPERMERCADO XTRA	221	46.8	12,389	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
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>	<b>98.5</b>	<b>261,558</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Estos datos se actualizan el 20 de abril 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	7.0	38,944	16.6
SUPERMERCADO 99	58	9.9	114,789	49.0
SUPERMERCADO REY	412	70.5	34,462	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	64	11.0	19,124	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	1.5	18,080	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	3,326	1.4
SUPER KOSHER		...	475	0.2
MEGA DEPOT		...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		...	532	0.2
PRICE MART		...	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100.0</b>	<b>234,135</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

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

Estos datos se actualizan el 20 de abril 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
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>	<b>34,869</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero no se encontró esta anomalía.

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	2	3	2	8	0	141	47	25	51	2	9	290
Almacenes	7	9	4	47	0	3	11	28	21	2	0	132
Auto Repuestos	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9
Alquiler de Autos	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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	34	0	0	0	34
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	2	10	6	1	0	1	1	25	0	1	0	47
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	1	0	10	1	1	0	13
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4
Distribuidora e Importadoras	0	1	6	0	0	0	1	5	0	0	0	13
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	3	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	11
Estaciones de Gasolina	5	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	10
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	11	19	14	3	0	0	3	4	1	2	1	58
Ferreterías	2	0	0	0	0	0	1	9	0	1	0	13
Funerías	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	21	29	15	23	0	0	10	5	4	0	0	107
Internet	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	9
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	1	1	0	0	1	0	33	0	0	1	37
Librería	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	0	7
Mini Super	6	20	28	12	0	105	10	133	29	32	42	417
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4
Ópticas	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Otros	16	4	0	0	0	0	2	8	0	0	0	30
Panaderías/Refresquerías	0	4	2	4	0	1	3	33	2	2	2	53
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	61	77	49	39	0	2	22	153	15	7	0	425
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	6
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	2	7	42	38	0	14	2	26	6	21	5	163
Telefonía	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	0	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	6
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	0	0	2	0	0	0	0	10	0	0	12
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>145</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>182</b>	<b>0</b>	<b>269</b>	<b>127</b>	<b>600</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>1,966</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de abril 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	2	1	0	0	0	43	12	0	0	72	23	95	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	4	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	
Análisis Físicoquímicos	marcas	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	10,100	793	0	0	10,100	793	10,893	
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	
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	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	0	2	0	0	1	0	3	2	0	0	5	1	0	0	9	5	14	
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	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	241	1	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	
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	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	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	149	0	0	0	1	0	0	0	0	0	78	18	0	0	228	18	246	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	1709	6	0	0	1,721	6	1,727		
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2		
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	37	0	0	0	0	0	0	0	0	314	0	0	0	351	0	351		
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	2	4	0	0	2	0	1	0	0	18	40	0	0	23	44	67		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	126	0	0	0	130	0	130		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	116	0	0	0	121	0	121		
Verificación de grasas	freidora o paíla	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	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	5	9	14		
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>6</b>	<b>261</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12,293</b>	<b>1,111</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12,771</b>	<b>1,131</b>	<b>13,902</b>		

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	72	23	2,728	765	3,493
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	2	2	182	184
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	4	0	213	213
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	7	0	121	121
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	10,341	794	326,861	53,511	380,372
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	9	5	362	821	1,183
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, piedras, 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	228	18	692	301	993
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	1,721	6	9,622	135	9,757
- 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	0	0	44	44
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	351	0	2,140	13	2,153
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	23	44	505	1,143	1,648
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		604		130		1,988	1,988
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		611		121		1,922	1,922
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											5	9			

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

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

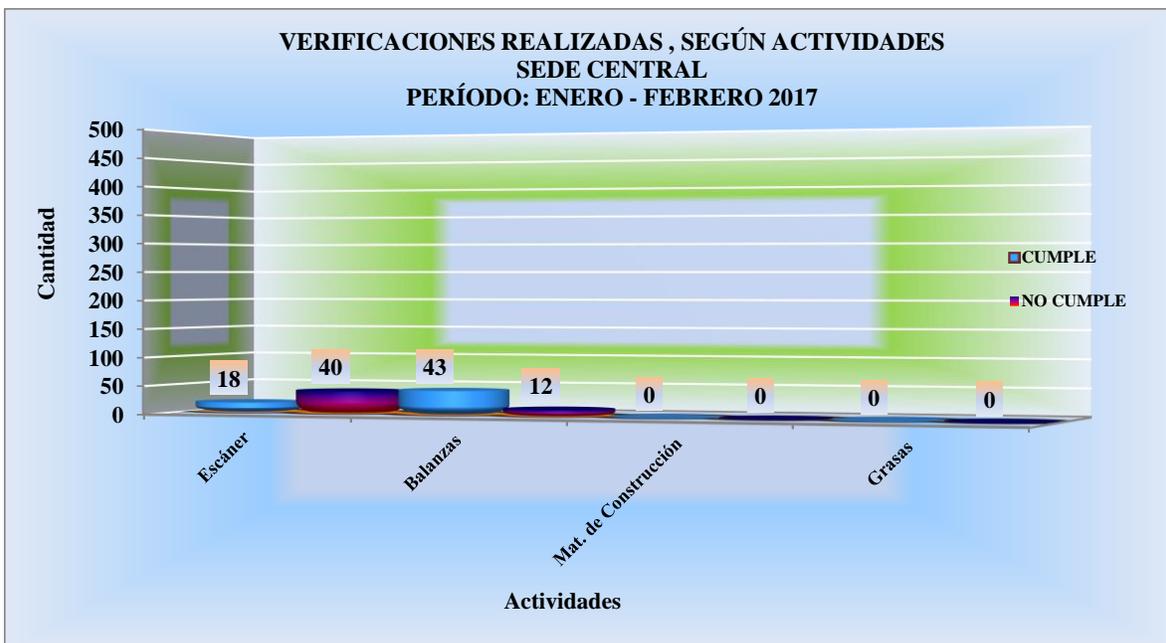
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	18	40
Balanzas	43	12
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	0	0

**Fuente: ACODECO**



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

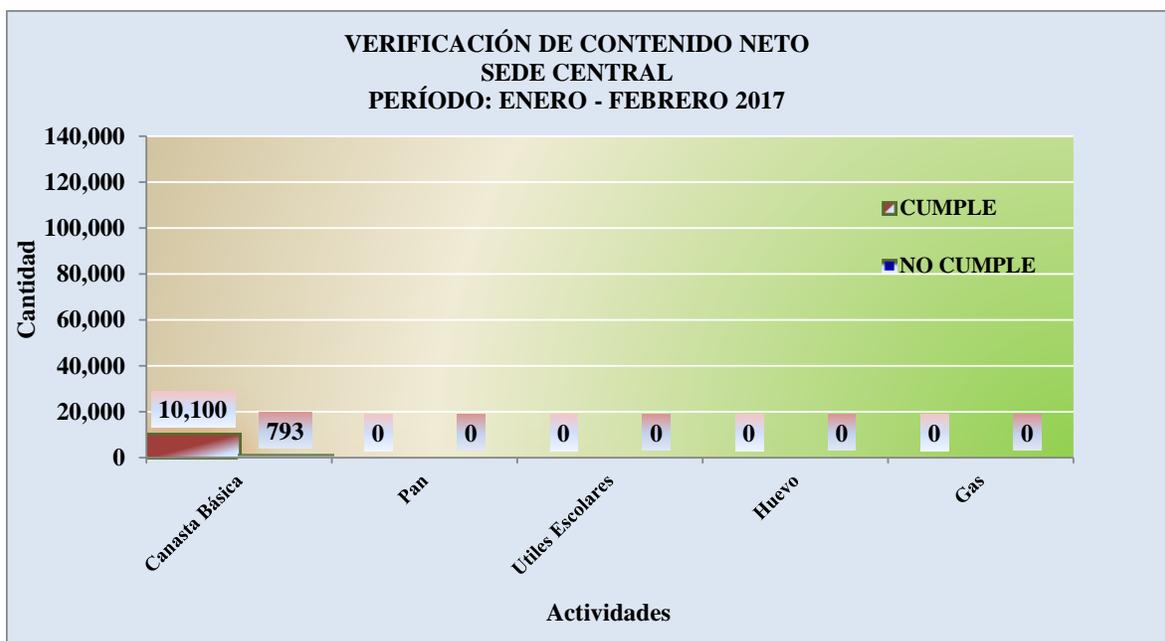
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	10,100	793
Pan	0	0
Utiles Escolares	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

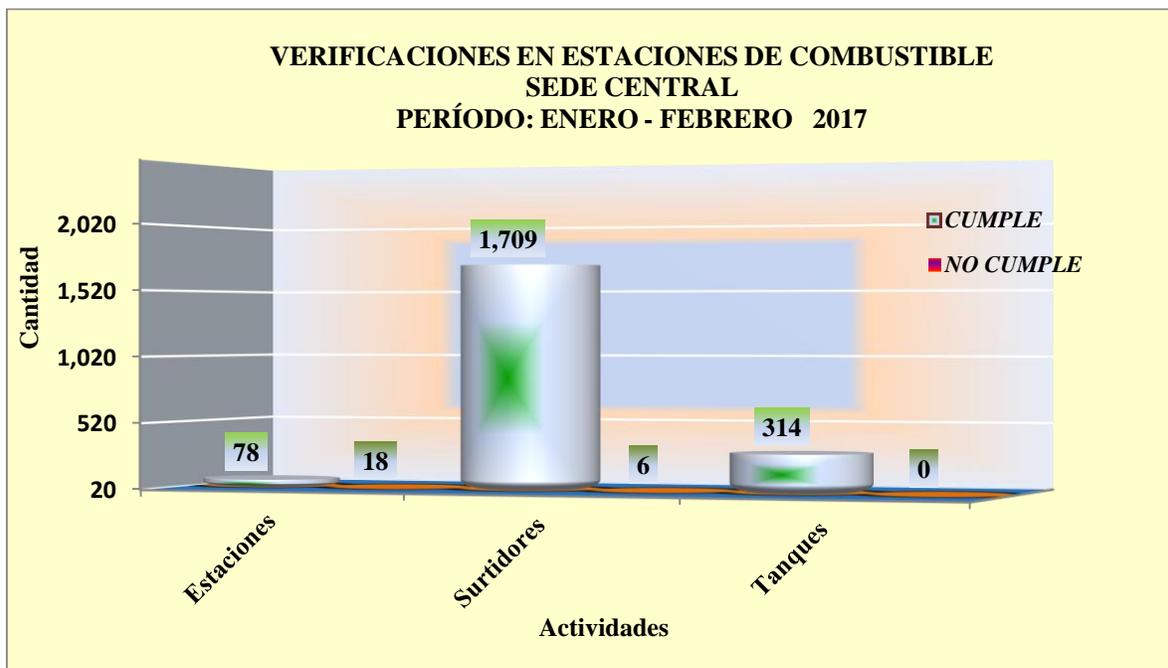
**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	78	18
Surtidores	1,709	6
Tanques	314	0

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

**Fuente: ACODECO**



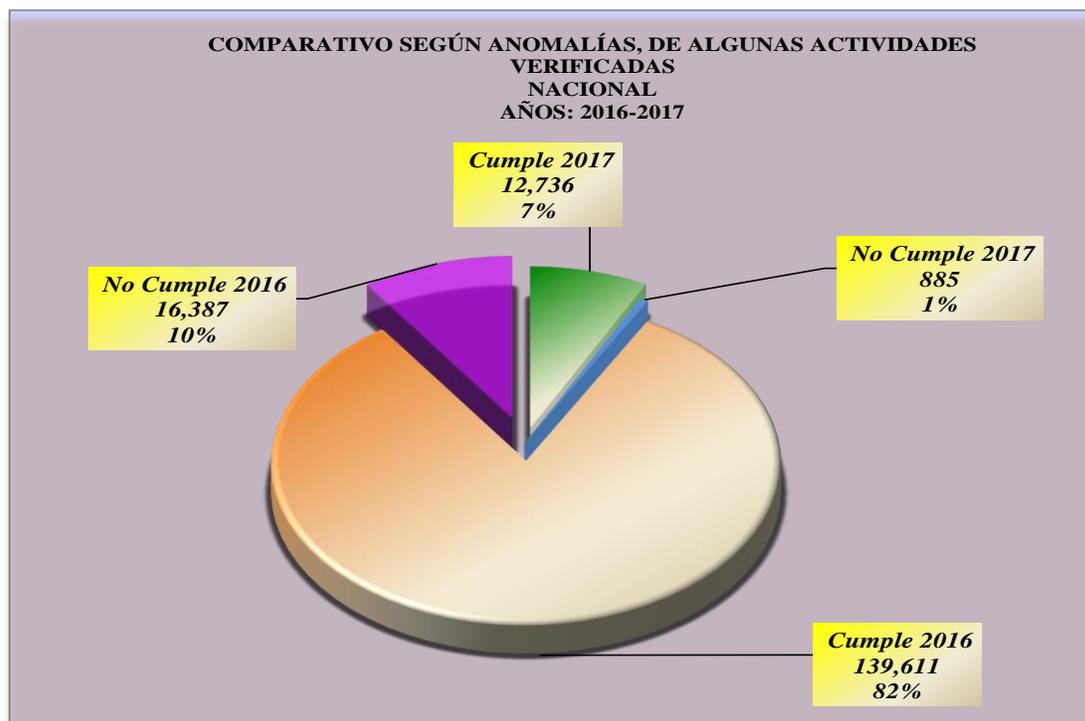
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL  
PERÍODO: 2016 - 2017**

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

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>	<b>Cumple 2016</b>	<b>No Cumple 2016</b>
Escáner	23	44	176	258
Pesas y Balanzas	72	23	853	297
Combustible (1)	2,300	24	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	10,341	794	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	0	0	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	796	37
<b>TOTAL</b>	<b>12,736</b>	<b>885</b>	<b>139,611</b>	<b>16,387</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	<b>100</b>
Medios de Comunicación	<b>130</b>
Consulta	<b>669</b>
Capacitaciones	<b>28</b>
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	<b>51</b>
Cuida Tu Bolsillo	<b>7</b>
Guía del Consumidor	<b>2</b>
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	<b>146</b>
Ley 24	<b>0</b>
Ley 45	<b>339</b>
Ley 81	<b>7</b>
Control de Precio	<b>0</b>
Otros	<b>110</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	<b>22</b>
Radio	<b>93</b>
Prensa	<b>15</b>
Otros	<b>0</b>
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	<b>99</b>
Los Pueblos	<b>100</b>
La Peatonal	<b>66</b>
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>30,684</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>8,200</b>

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>34</b>
Jornadas Educativas	2	3	5
Medios de Comunicación	5	8	13
Programas	3	1	4
Diseño Gráfico			0
Consulta (sede)	3	3	6
Capacitaciones	1	2	3
Módulos		3	3
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
Acodeco Tour	3	1	4
Reciclaje	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	4	7
Guía del Consumidor	2	0	2
<b>TEMAS</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>17</b>
Ley 6ta	1	1	2
Ley 24	0	0	0
Ley 45	1	12	13
Ley 81	0	0	0
Control de Precios	0	0	0
Otros	1	1	2
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0
Contrato	0	0	0
Garantía	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
Televisión	3	4	7
Radio	2	0	2
Prensa	0	4	4
Otros	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>265</b>
Albrook Mall (1)	50	49	99
Los Pueblos (1)	51	49	100
La Peatonal (1)	39	27	66
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,472</b>	<b>3,331</b>	<b>5,803</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>185</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	0	0	0	21	0	9	9	17	10	0	66
Población Beneficiada Jornadas Educativas	0	8	0	5,235	0	1,132	1	144	124	0	6,644
<b>Capacitaciones</b>	4	4	0	0	0	0	15	1	1	0	25
<b>Personas Capacitadas</b>	51	112	0	0	0	0	409	17	72	0	661
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	47
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	47
<b>Consultas Educativas</b>	51	81	1	126	0	15	139	56	132	62	663
Personal	50	74	1	105	0	15	96	49	119	45	554
Telefonía	1	7	0	21	0	0	43	7	13	17	109
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	51	70	35	121	0	17	139	56	132	56	585
Ley 6ta	9	17	2	49	0	3	34	6	21	3	144
Ley 45	27	9	0	49	0	1	80	11	111	38	326
Ley 81	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	7
Otros	14	15	30	4	0	12	24	1	0	8	108
<b>Distribución de Material Educativo</b>	455	420	100	14,175	0	3,337	1,625	3,078	1,641	50	24,881
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	7	5	1	57	0	5	19	10	12	1	117
Televisión	1	2	0	4	0	3	2	0	2	1	15
Radio	6	3	1	43	0	2	17	10	9	0	91
Prensa	0	0	0	10	0	0	0	0	1	0	11
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>102</b>	<b>201</b>	<b>1</b>	<b>5,361</b>	<b>0</b>	<b>1,147</b>	<b>596</b>	<b>217</b>	<b>328</b>	<b>62</b>	<b>8,015</b>

Fuente: ACODECO

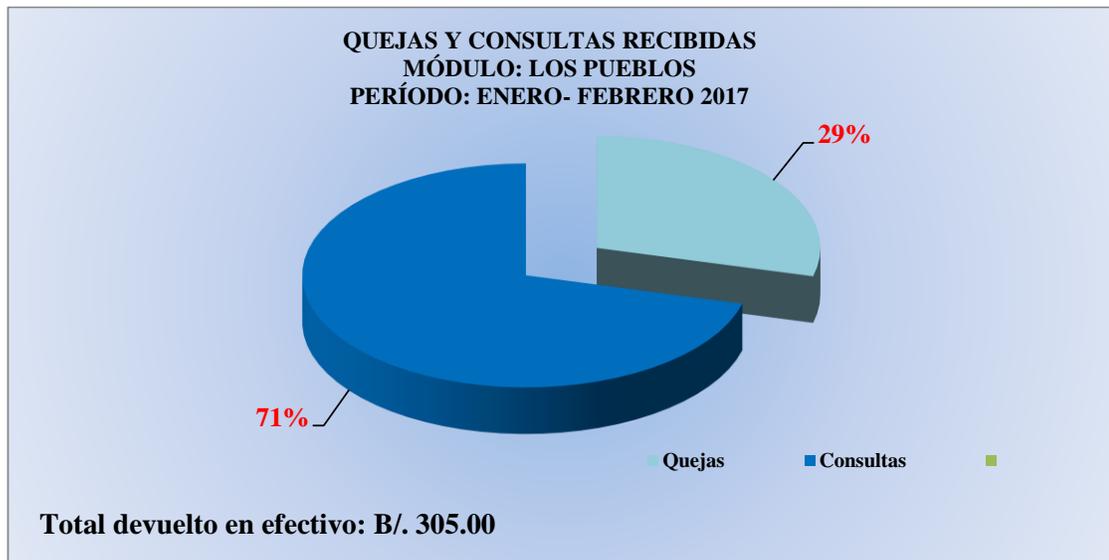
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2017**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	41	305.00
Consultas	51	49	100	
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>50</b>	<b>141</b>	

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

Fuente: ACODECO



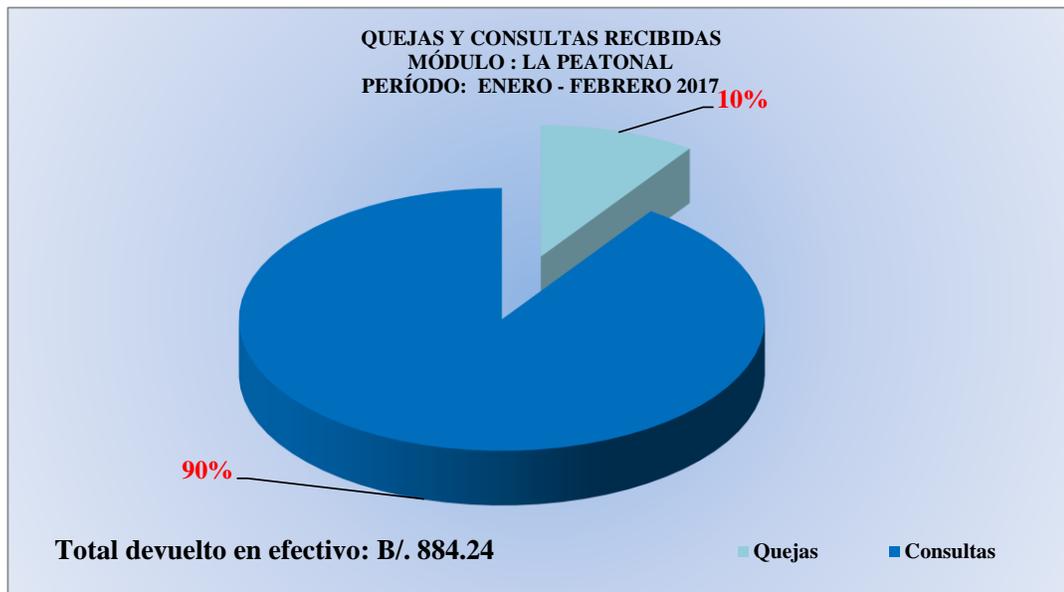
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	7	884.24
Consultas	39	27	66	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>73</b>	

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

Fuente: ACODECO



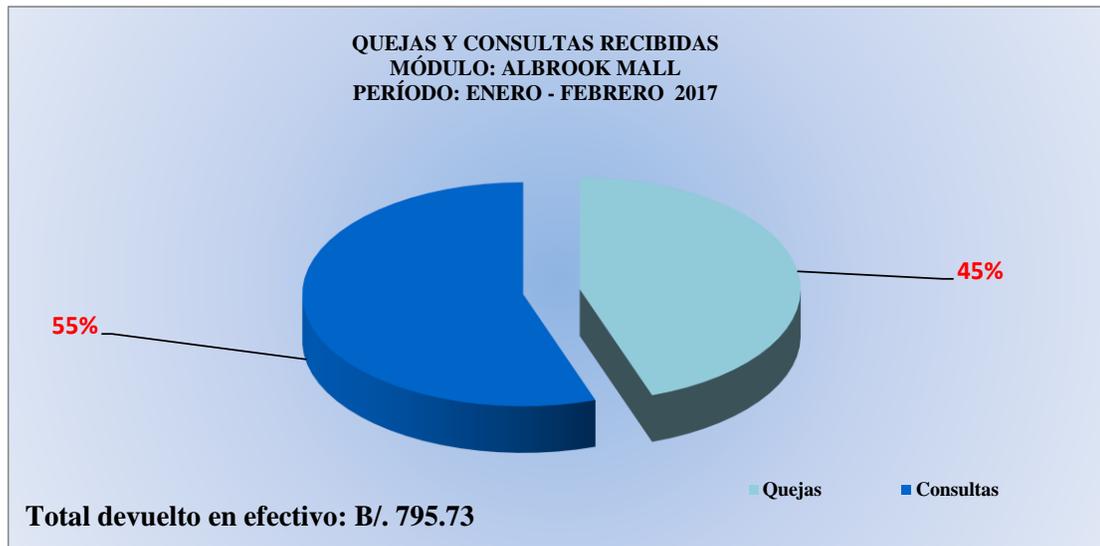
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	80	795.73
Consultas	50	49	99	
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>179</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

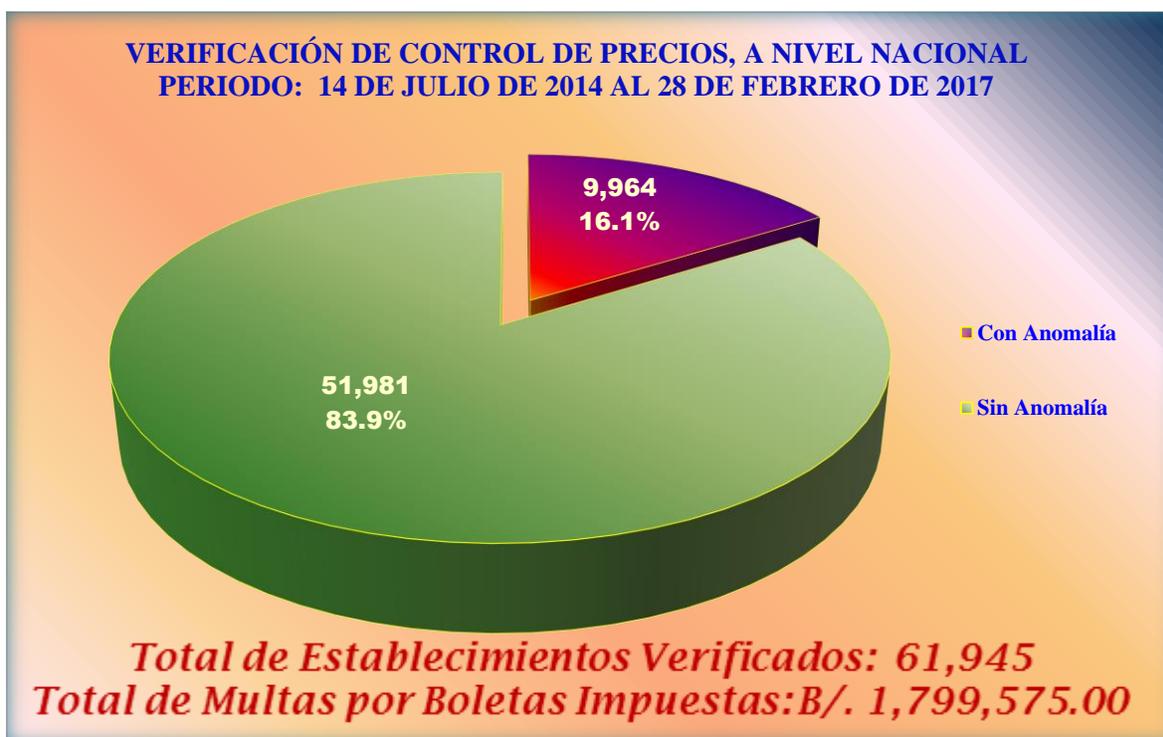
## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 28 DE FEBRERO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,964
Sin Anomalía	51,981
<b>TOTAL</b>	<b>61,945</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 28 DE FEBRERO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,815
Minisuper	26,801
Abarroterías	31,329
<b>TOTAL</b>	<b>61,945</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO