



**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 mayo 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-Mar-17	955	14,690,741.22

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-Mar-17	581	8,154,594.98

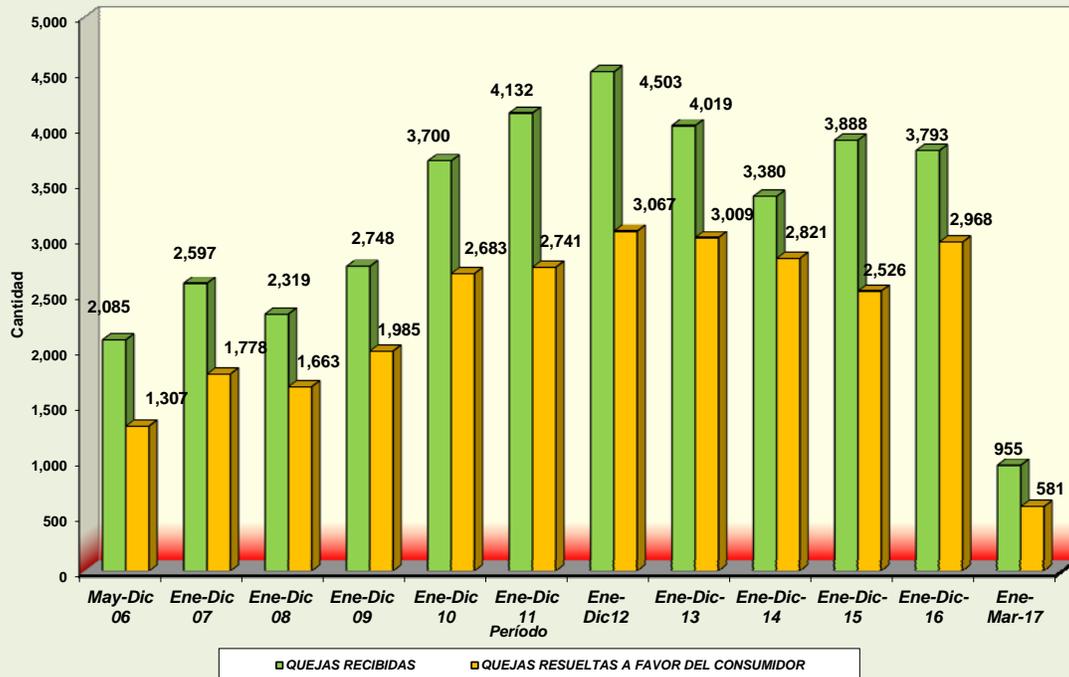
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

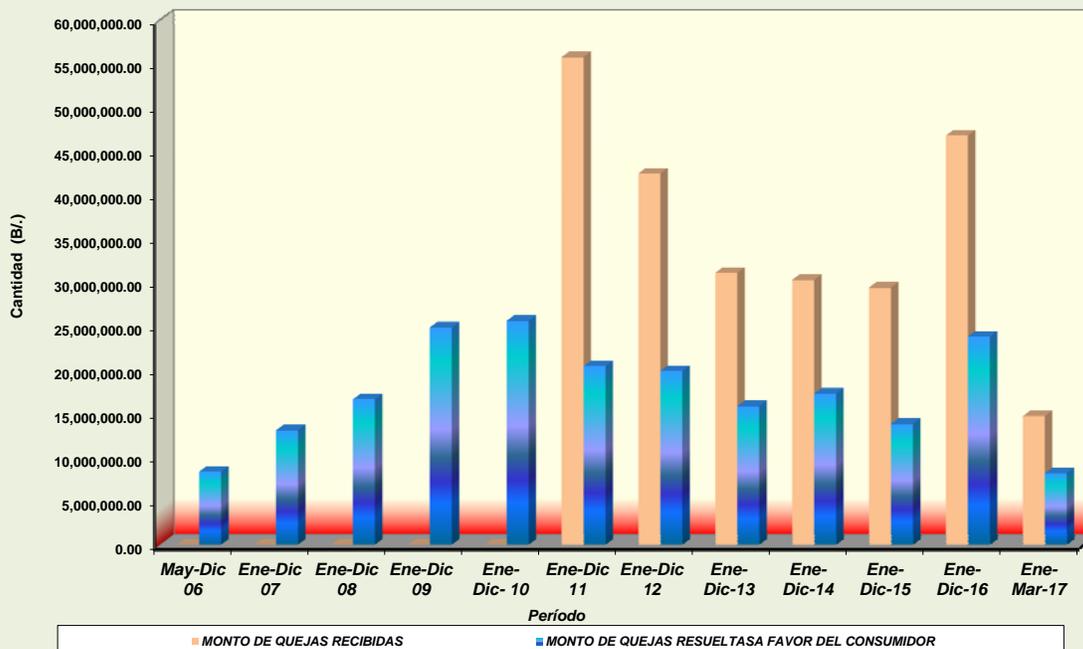
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	27,129	207,528,515.47
---	---------------	-----------------------

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 mayo 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-Mar-17	672	14,184,655.16

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

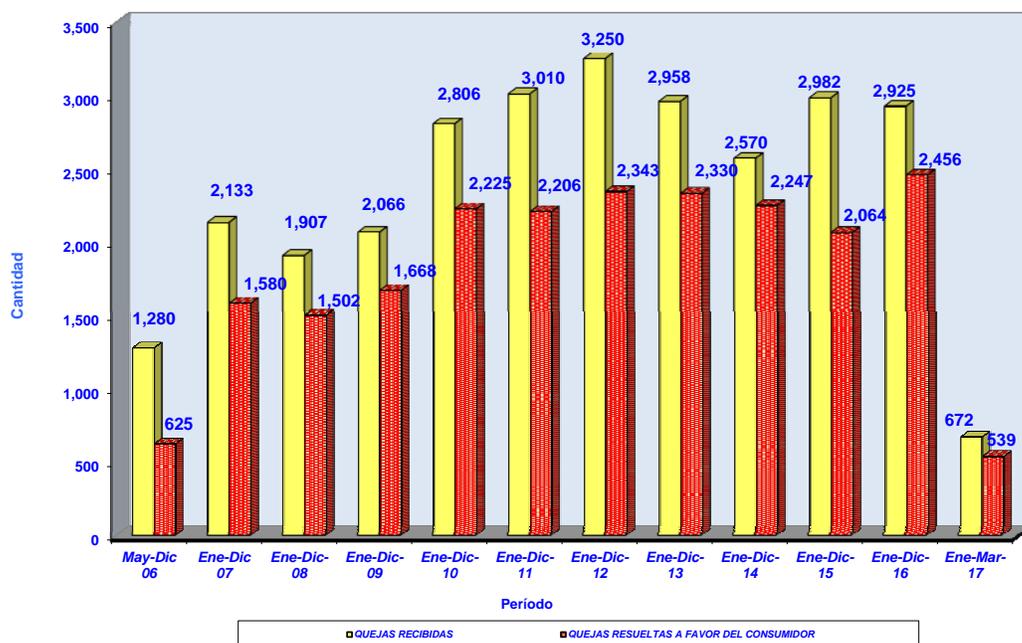
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2017

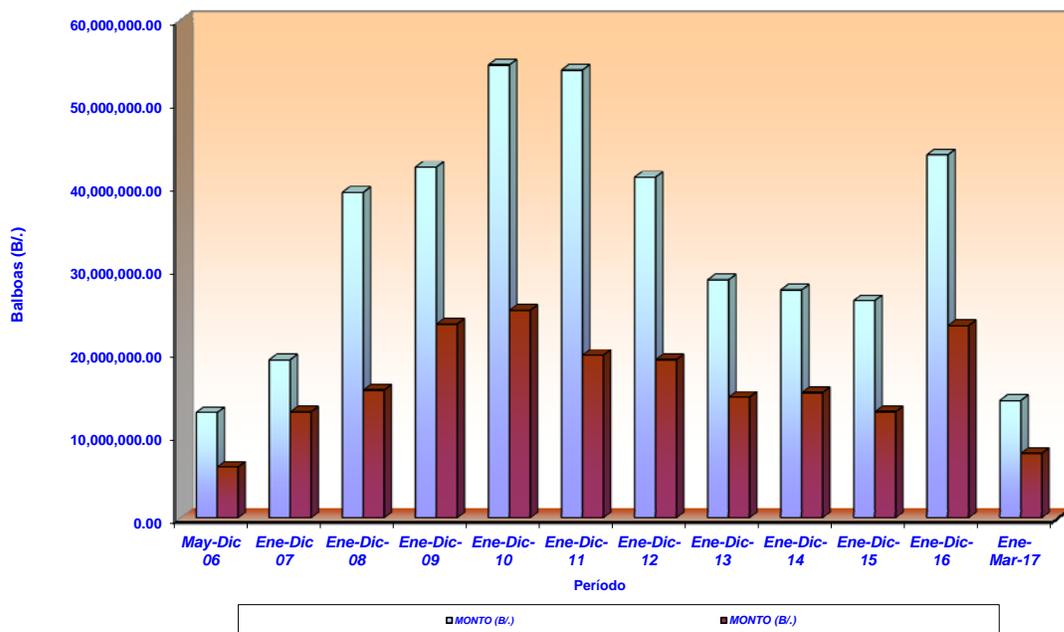
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Mar-17	539	7,791,971.04
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	21,785	195,086,676.26

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 - MARZO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 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	672	672			
REGIONAL	Expedientes	283	283			
TOTAL NACIONAL		955	955	0	0	0
Promedio de Quejas Diarias	14					
Promedio de Quejas Semanal	80					
Promedio de Quejas Mensual	318					

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 - MARZO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	275	275
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	397	397
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,837	1,761	13	63	0
TOTAL		2,509	2,433	13	63	0
Promedio de Quejas Diarias	11					
Promedio de Quejas Semanal	62					
Promedio de Quejas Mensual	249					

**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%	95.86%	0.71%	3.43%	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 mayo 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-Mar 17	283	506,086.06

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-Mar 17	42	362,623.94

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY

NACIONAL

AÑO: 2017

TIPO DE LEY	2017			2017 Trimestre 1
	Enero	Febrero	Marzo	
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	338	257	360	955
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	1	2	10	13
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	15	26	22	63
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	1	1
TOTAL	354	285	393	1,032

Fuente: ACODECO

Para el Primer trimestre de 2017 se han resuelto 581 quejas por un monto total de B/ 8,154,594.98 a favor del consumidor.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	148
Agencia de autos	52
Hoteles o planes vacacionales	37
Venta de autos usados	19
Material didáctico	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	3
Taller de reparación de autos	3
Herrerías	2
Mueblerías	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Agencias de viajes	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Materiales de construcción	1
Distribuidoras e importadoras	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
TOTAL	300

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	118	39.3	81,803.58	9,652,822.14
Incumplimiento de garantía	68	22.7	20,367.97	1,385,021.64
Incumplimiento de contrato	40	13.3	41,616.52	1,664,660.83
Falta de información comercial	22	7.3	24,279.96	534,159.08
Vicio oculto	12	4.0	26,519.36	318,232.33
Aclaración de contrato	11	3.7	17,402.27	191,425.00
Devolución de dinero/abono	10	3.3	5,705.66	57,056.57
Incumplimiento de servicio	8	2.7	4,749.75	37,998.00
Cobro indebido	3	1.0	70,853.33	212,560.00
Custodia de bien	2	0.7	3,509.97	7,019.94
Anulación de contrato	1	0.3	15,000.00	15,000.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.3	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	80,000.00	80,000.00
Resolución contrato	1	0.3	1,910.00	1,910.00
Rescindir contrato	1	0.3	3,097.50	3,097.50
TOTAL	300	100.0	47,887.93	14,366,380.28

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	58	34.1	44,953.03	2,607,275.55
Acuerdo en audiencia/Varios	28	16.5	34,716.10	972,050.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	19	11.2	47,653.93	905,424.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	19	11.2	66,623.90	1,265,854.16
Abandono	13	7.6	16,442.96	213,758.53
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	6.5	42,180.09	463,980.95
Pendiente constancia Desistimiento	10	5.9	54,974.50	549,745.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	6	3.5	121,745.83	730,475.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	1.8	23,813.98	71,441.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	1.2	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.6	125,372.66	125,372.66
TOTAL	170	100.0	46,844.87	7,963,628.37

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	87	9,486,990.28
Incumplimiento de contrato	26	1,573,205.50
Falta de información comercial	11	463,426.04
Incumplimiento de garantía	7	363,119.25
Vicio oculto	5	112,435.33
Devolución de dinero/abono	5	33,402.60
Cobro indebido	3	212,560.00
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	148	12,691,937.25

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	53	4,159,239.24
Desistimientos	47	3,046,978.37
TOTAL	100	7,206,217.61

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	13
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	12
EL POBLADO PANAMA, S.A.	11
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
COMATECA PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
JHM DEVELOPMENT, S.A.	3
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	2
DESARROLLOS METROPOLIS, 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
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBIL	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PERSEAS CORPORATION LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1 1
PRESUPUESTOS Y PROYECTOS DE LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1 1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1 1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1 1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1 1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1 1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1 1
PROMOTORA EL TICAL, S.A.	1 1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1 1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1 1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1 1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1 1
PROMOTORA VOS, S.A.	1 1
PROPERTIES, INC.	1 1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1 1
RESIDENTIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1 1

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	112,203.55
Falta de información comercial	3	36,240.00
Incumplimiento de contrato	2	24,885.00
TOTAL	19	173,328.55

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	41,880.00
Acuerdos	3	25,250.00
TOTAL	9	67,130.00

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO JARUM	2
PTY CAR CENTER	2
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	19

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	893,121.97
Vicio oculto	6	140,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
TOTAL	52	1,075,467.31

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	14	269,446.53
Desistimiento	12	234,513.20
TOTAL	26	503,959.73

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	15
DISTRIBUIDORA DAVID. S.A.	5

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

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

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

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

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	85
Inmobiliarias	82
Celulares	68
Almacén por departamentos	54
Funerarias	53
Tv por cable	49
Mueblería/equipo electrónico	27
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	18
Telefonia	13
Taller de reparación de autos	12
Hoteles o planes vacacionales	11
Líneas aéreas	10
Mueblerías	10
Ventas por TV	10
Agencia de autos	8
Almacén de ropa y calzados	8
Computadoras	7
Joyería/Relojerías	7
Ópticas	7
Agencias de viajes	6
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Lavanderías o lavamáticos	5
Supermercados	5
Venta de autos usados	5
Farmacias	5
Distribuidoras e importadoras	5
Repuestos para autos	4
Materiales de construcción	4
Servicios de instalación	4
Servicio de intermediación	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Constructoras	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Bienes y raíces	3
Alarmas	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Dentista	1
Universidad	1
Centros de estéticas	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
Ventas por internet	1
Agroquimicos	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
TOTAL	655

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	247	37.7	407.55	100,664.69
Falta de información	122	18.6	630.62	76,935.88
Incumplimiento de servicio	57	8.7	385.22	21,957.73
Incumplimiento de contrato	38	5.8	1,168.93	44,419.27
Mercancía defectuosa	32	4.9	457.75	14,647.84
Resolución de contrato	32	4.9	170.64	5,460.44
Anulación de contrato	21	3.2	208.90	4,386.80
Devolución de dinero	18	2.7	248.92	4,480.56
Custodia de bien	17	2.6	418.17	7,108.81
Daño y perjuicio	13	2.0	868.22	11,286.89
Abono retenido	13	2.0	739.88	9,618.48
Cobro indebido	13	2.0	667.90	8,682.74
Rescindir contrato	13	2.0	32.06	416.80
Vicio oculto	6	0.9	1,411.08	8,466.47
Venta engañosa	5	0.8	649.15	3,245.73
Veracidad de la publicidad	5	0.8	214.67	1,073.36
Nota de crédito	3	0.5	502.82	1,508.45
TOTAL	655	100.0	495.21	324,360.94

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	98	23.8	390.70	38,288.30
Desistimiento/Devolución	72	17.5	353.32	25,438.81
Acuerdo en audiencia/Varios	65	15.8	343.18	22,306.69
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	42	10.2	722.29	30,335.97
Pendiente constancia desistimiento	33	8.0	496.27	16,376.98
Resolución/Devolución	22	5.4	869.59	19,130.97
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	20	4.9	339.22	6,784.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	4.4	703.22	12,658.02
Abandono	16	3.9	527.14	8,434.26
Transacción extrajudicial	13	3.2	605.92	7,876.90
Resolución/Reemplazo	4	1.0	331.38	1,325.51
Resoluciones/Varios	3	0.7	265.60	796.79
Resolución/Reparar	2	0.5	275.20	550.40
Acuerdo/Reemplazo	2	0.5	271.31	542.61
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.2	120.00	120.00
TOTAL	411	100.0	464.64	190,966.61

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	34	43,559.01
Incumplimiento de contrato	22	31,026.19
Abono retenido	8	6,020.10
Vicio oculto	5	8,316.68
Cobro indebido	4	5,057.43
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Incumplimiento de garantía	2	3,609.70
Devolución de dinero	2	1,901.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
TOTAL	82	102,676.99

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	25	25,353.76
Acuerdos	15	20,502.91
Resoluciones	5	6,069.08
Transacción Extrajudicial	3	4,208.71
TOTAL	48	56,134.46

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

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	8
PROMOCIONES BUGABA	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	4
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
EMPRESAS MYS, S.A.	2
KARSA S.A.	2
MYS, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
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 ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
EL ROBLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES GRUPO C.C.S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON REGIONAL, S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA AZUL	1

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	62	25,177.39
Mercancía defectuosa	21	9,611.65
Venta engañosa	1	370.00
Nota de crédito	1	427.96
TOTAL	85	35,587.00

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	30	10,717.60
Acuerdo	12	8,006.95
Transacción extrajudicial	2	1,563.19
Resolución/Devolución	1	726.65
TOTAL	45	21,014.39

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	15
MULTIMAX	10
PREMIER	8
CASA GALA	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	6
AUDIOFOTO	4
FOTO SONIDO	4
PHOTURA	3
RAMTEC	3
RODELAG	3
ELEKTRA	2
RED PRECIO	2
DIGITAL CITY	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JIN XU SHOP	1
KEN SHOP WINDOW	1

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	57	12,414.52
Incumplimiento de servicio	6	825.00
Custodia de bien	3	1,343.27
Mercancía defectuosa	1	420.00
Falta de información	1	710.00
TOTAL	68	15,712.79

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	6,061.38
Acuerdos	12	3,060.73
Resolución	2	606.61
TOTAL	40	9,728.72

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	5
TECNI CELL	3
CELULAR OUTLET	2
GALAXY MOBILE	2
GLOBAL MOBILES	2
HS MOVILES	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
TOP MOBILE CENTER	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MIX	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DOMINO CELL	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRÓNICA ECOCELL CENTER	1
GALAXY MOVIL # 3	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	6,445.92
Devolución de dinero	1	374.00
Incumplimiento de contrato	1	25.27
TOTAL	10	6,845.19

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	4,592.93
Transacción extrajudicial	1	674.10
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	340.00
TOTAL	7	5,607.03

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	6
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
UNICA	1
TOTAL	10

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Incumplimiento de garantía	1	975.07
Abono retenido	1	267.98
TOTAL	5	5,835.05

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	5,592.78
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	1	100.00
Falta de información	1	100.00
TOTAL	8	6,529.51

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	5,847.86
Acuerdo	5	802.92
Resoluciones	3	3,115.05
TOTAL	15	9,765.83

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	30	39.5	110,018.19	3,300,545.71
Incumplimiento de garantía	20	26.3	16,534.51	330,690.23
Incumplimiento de contrato	9	11.8	33,471.78	301,246.00
Falta de información comercial	8	10.5	27,295.04	218,360.30
Vicios ocultos	4	5.3	19,316.71	77,266.82
Devolución de abono/dinero	2	2.6	20,000.00	40,000.00
Cobro indebido	2	2.6	5,687.50	11,375.00
Custodia de bienes	1	1.3	3,082.34	3,082.34
TOTAL	76	100.0	56,349.56	4,282,566.40

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	58	34.1	44,953.03	2,607,275.55
Acuerdo en audiencia/Varios	28	16.5	34,716.10	972,050.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	19	11.2	47,653.93	905,424.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	19	11.2	66,623.90	1,265,854.16
Abandono	13	7.6	16,442.96	213,758.53
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	6.5	42,180.09	463,980.95
Pendiente constancia Desistimiento	10	5.9	54,974.50	549,745.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	6	3.5	121,745.83	730,475.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	1.8	23,813.98	71,441.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	1.2	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.6	125,372.66	125,372.66
TOTAL	170	100.0	46,844.87	7,963,628.37

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Cláusulas abusivas	4	157,849.60
Incumplimiento de garantía	3	54,900.00
Cobro indebido	2	15,969.62
Vicios ocultos	1	28,207.00
Falta de información comercial	1	2,780.00
TOTAL	15	528,074.32

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	7	431,309.62
Agencia de autos	4	83,107.00
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Fábricas de muebles	1	3,028.10
TOTAL	15	528,074.32

Fuente: ACODECO

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

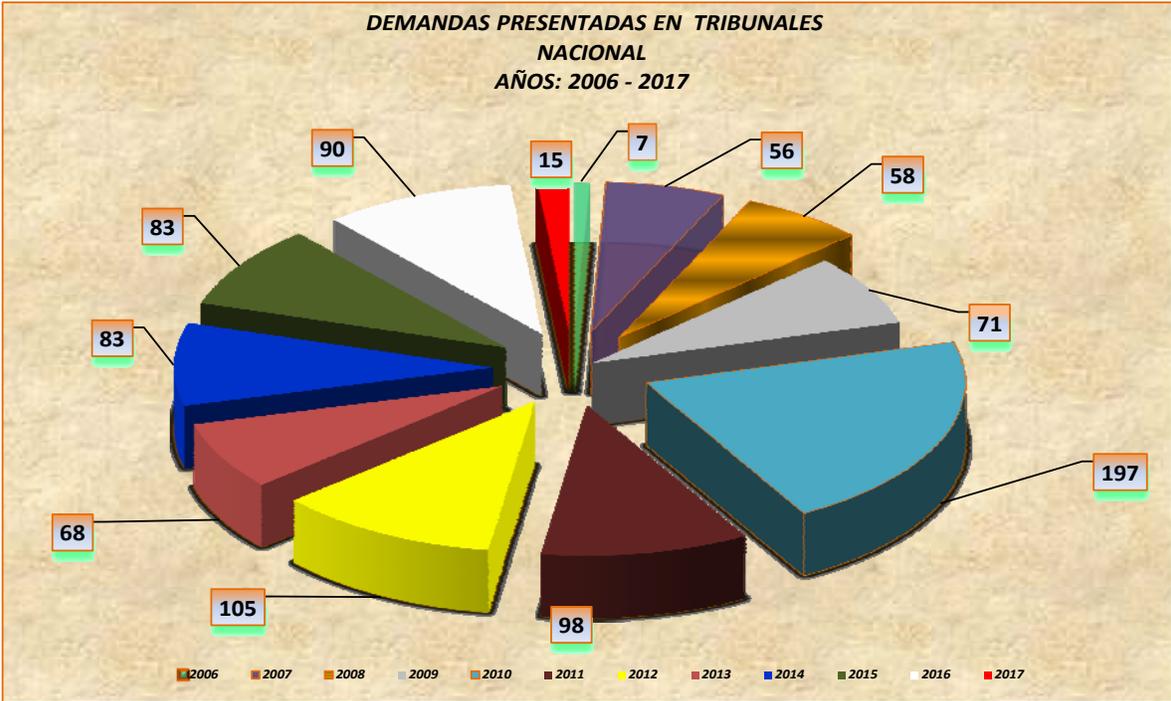
AÑO: 2006 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.0	1,162,188.01
2008	58	6.2	1,165,958.76
2009	71	7.6	3,177,387.81
2010	197	21.2	11,574,589.66
2011	98	10.5	4,265,056.02
2012	105	11.3	4,552,121.01
2013	68	7.3	3,037,107.83
2014	83	8.9	2,925,140.26
2015	83	8.9	2,460,388.06
2016	90	9.7	1,482,834.38
2017	15	1.6	528,074.32
TOTAL	931	100.0	36,330,846.12

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	1,761	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,715	686,642.00

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
Expedientes en apertura	13	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	12	3,350.00

LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO

Expedientes en apertura	63	
-------------------------	----	--

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	25	1.5	11,275.00	1.6
SUPERMERCADO XTRA	25	1.5	9,430.00	1.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.1	6,300.00	0.9
SUPERMERCADO 99	12	0.7	5,920.00	0.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	5	0.3	4,290.00	0.6
SUPER CARNES	2	0.1	2,740.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	350.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	250.00	0.0
OTROS	1,624	94.7	646,087.00	94.1
TOTAL	1,715	100.0	686,642.00	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 mayo 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	63	49,500.00

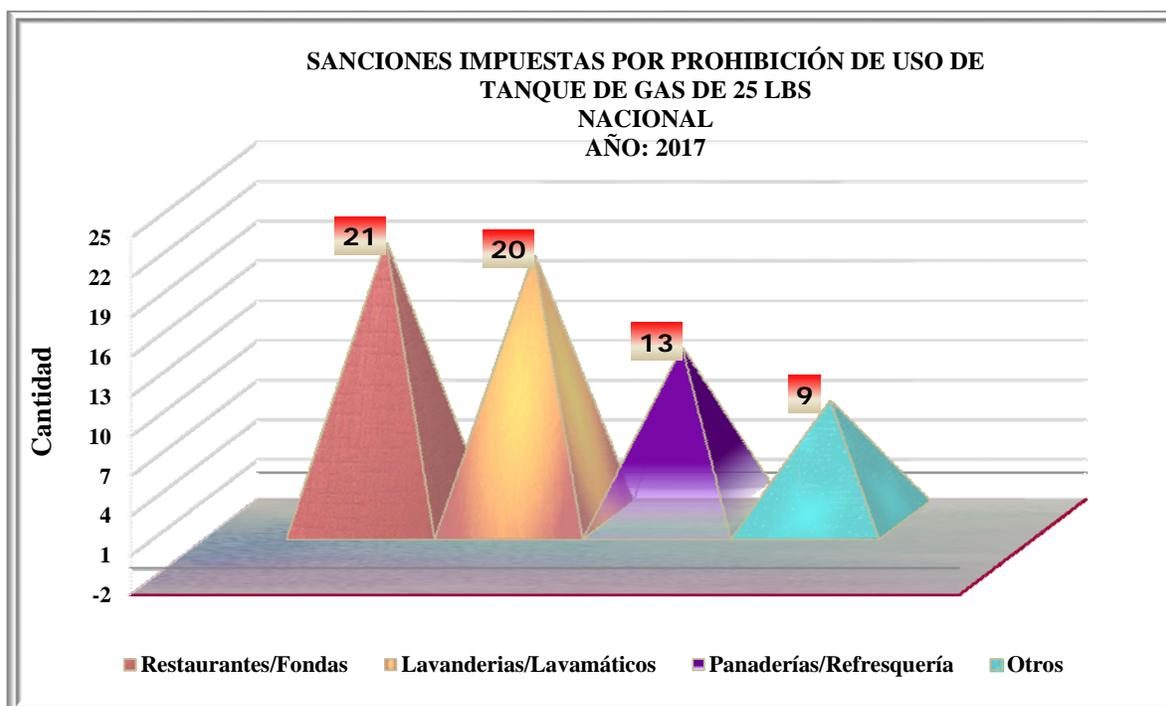


SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGUN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/.)
Restaurantes/Fondas	100	17,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	20	15,000.00
Panaderías/Refresquería	13	9,750.00

ESTABLECIMIENTOS	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	63	49,500.00

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 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

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 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	5	1,050.00
TOTAL	123	139,300.00

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2017

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

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

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 - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	194,502.61
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	18	0.00
La publicidad no es veraz	25	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	32	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	2	0.00
Cintillo no legible	6	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	12	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	19	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
Venta especial sin falta	1	0.00

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	0	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	30	0.00
Suspendió/ rectificó	3	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
Desistió	0	0.00
TOTAL	34	149.00

Fuente: ACODECO

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

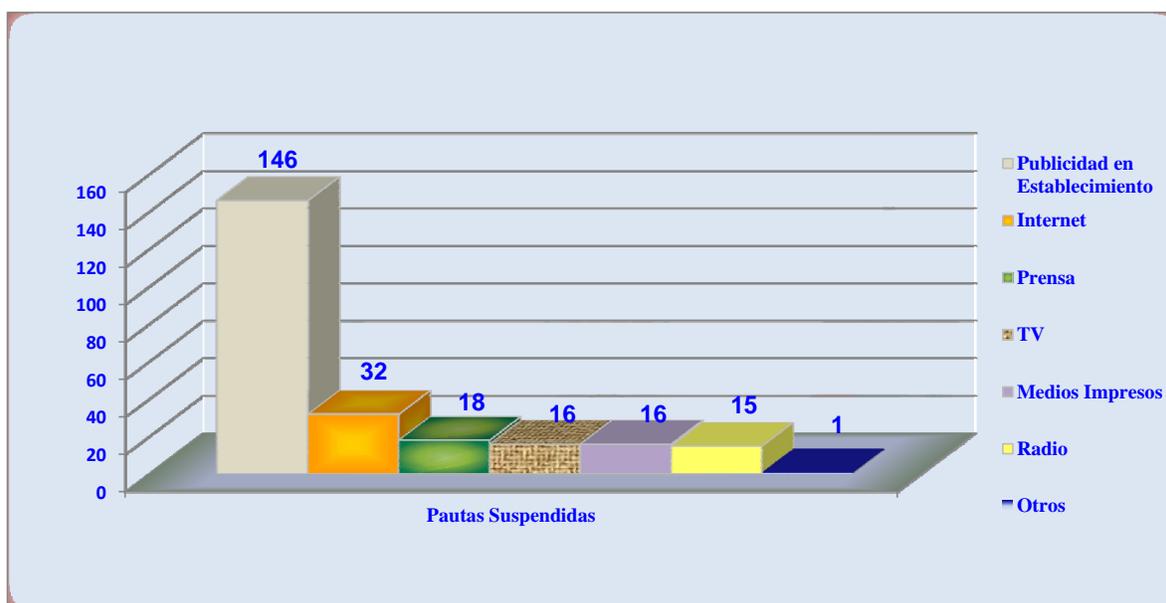
PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	146
Internet	32
Prensa	18
TV	16
Medios Impresos	16
Radio	15
Otros	1
TOTAL	244

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 mayo 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 (marzo)	3,112	1,392	4,504
TOTAL	112,832	67,563	180,395

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 mayo 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

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

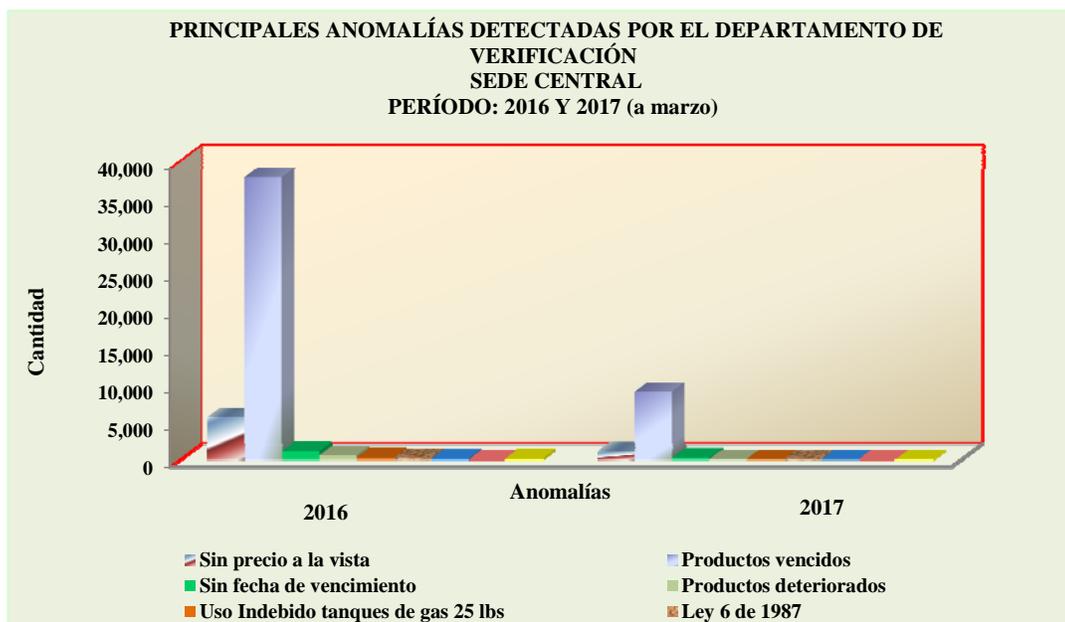
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (a marzo)

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	1,110
Productos vencidos	37,895	9,111
Sin fecha de vencimiento	1,174	254
Productos deteriorados	583	90
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	45
Ley 6 de 1987	243	54
Fecha no clara	120	0
Doble precio	29	5
Otros	154	20
TOTAL	46,188	10,689

Fuente: ACODECO



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

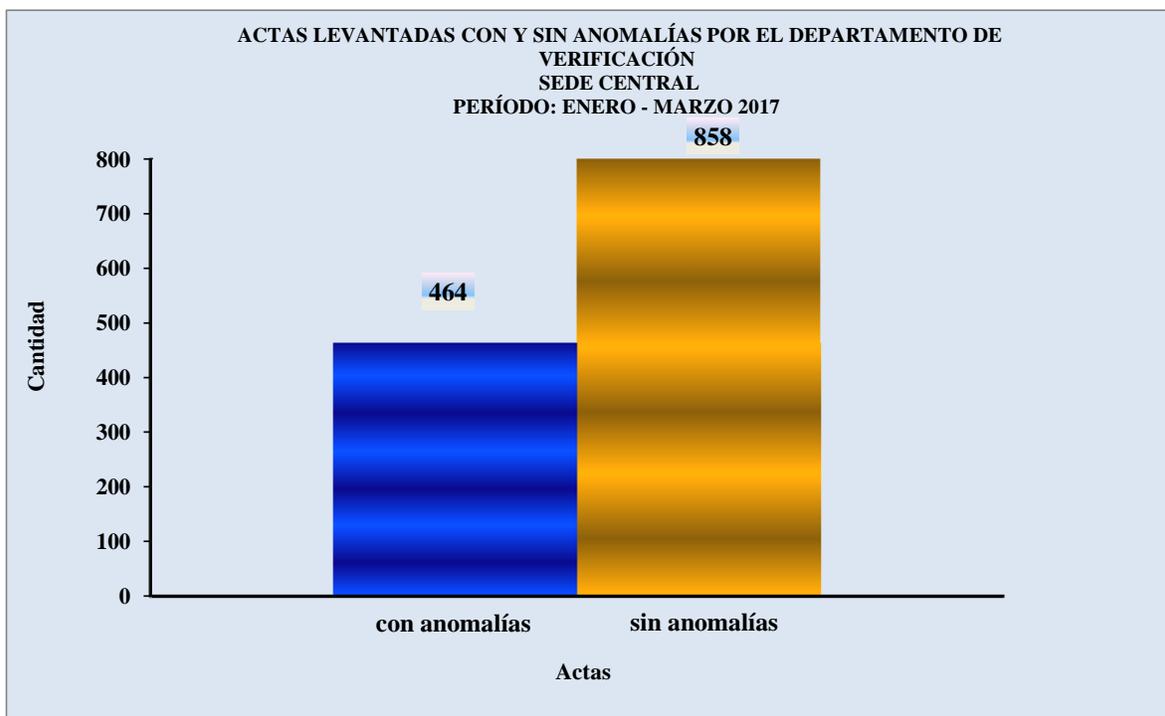
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	464	858

Fuente: ACODECO



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

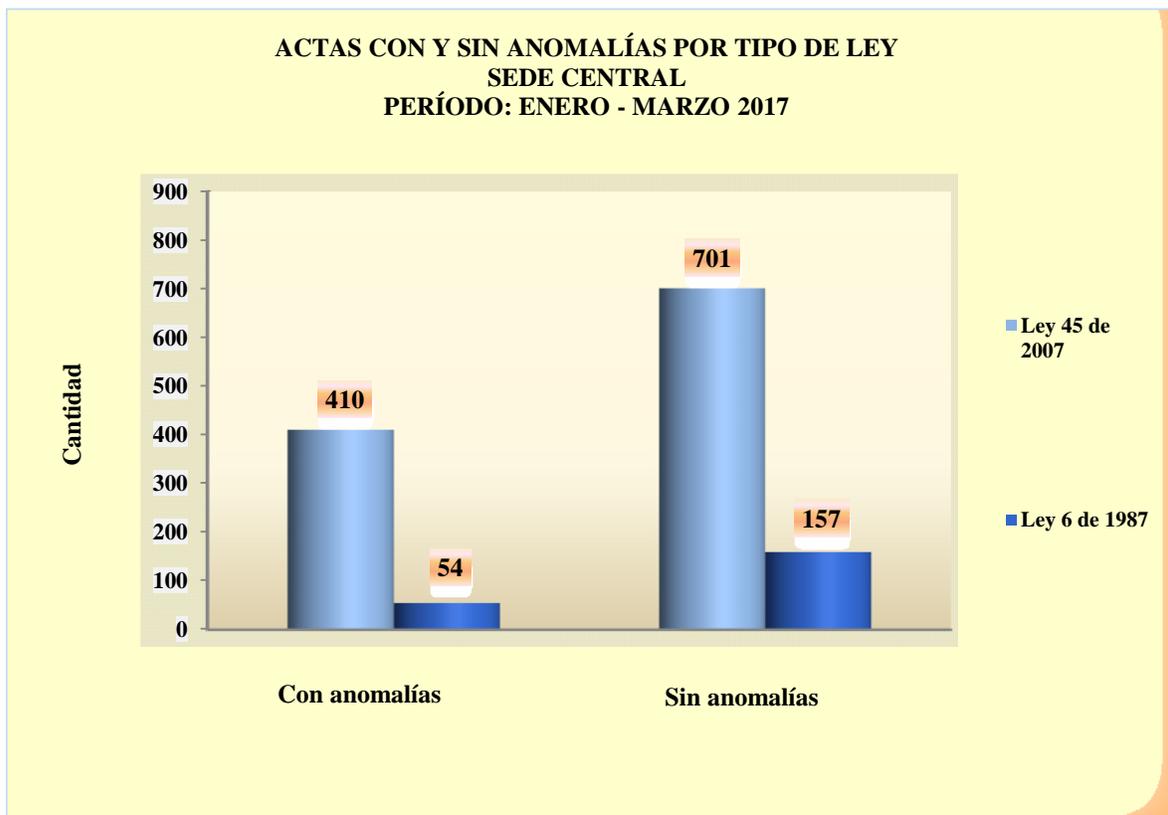
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	410	701
Ley 6 de 1987	54	157

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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	90	116	794	147	0	220	92	1,110	180	190	512	3,451
Productos vencidos (PV)	productos	1,513	1,274	558	1,262	0	2,688	1,651	9,111	8,787	498	3,962	31,304
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	35	134	432	19	0	0	0	254	817	6	90	1,787
Productos deteriorados	productos	62	24	305	0	0	8	0	90	23	614	276	1,402
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	3	0	5	0	0	0	9
Fecha no clara	productos	0	11	10	0	0	0	0	0	12	0	2	35
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	7	0	0	0	8
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	12	3	16	0	5	33	45	17	0	3	139
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	1	0	1	0	0	0	0	22	0	1	0	25
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	9	23	12	7	0	3	1	24	10	3	22	114
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	1	0	0	0	2	1	29	1	1	2	38
Falta a la ley 6ta leterero 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	1	0	4	0	9	2	19
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
TOTAL		1,721	1,596	2,115	1,455	0	2,930	1,778	10,715	9,847	1,323	4,871	38,351

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

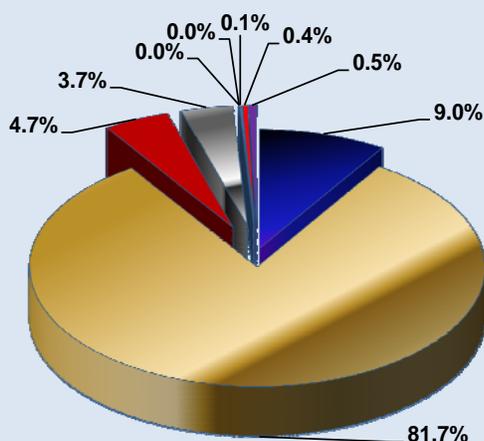
PERÍODO : ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	3,451	9.0
Productos vencidos (PV)	31,304	81.7
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	1,787	4.7
Productos deteriorados	1,402	3.7
Productos doble fecha de expiración	6	0.0
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	35	0.1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	139	0.4
Otros	197	0.5
TOTAL	38,330	100.0

Fuente: ACODECO

PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL PERÍODO : ENERO - MARZO 2017



- Falta de precio a la vista (SPV)
- Productos sin fecha de vencimiento (SFV)
- Productos doble fecha de expiración
- Fecha no clara
- Productos vencidos (PV)
- Productos deteriorados
- Producto doble precio
- Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs

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

NACIONAL

PERIODO : ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	1,721	4.5
Coclé	1,596	4.2
Colón	2,115	5.5
Chiriquí	1,455	3.8
Herrera	2,930	7.6
Los Santos	1,778	4.6
Sede Central	10,715	27.9
Veraguas	9,847	25.7
Panamá Oeste	4,873	12.7
Panamá Este	1,323	3.4
TOTAL	38,353	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	129	22.3	216,767	82.8
SUPERMERCADO REY	155	26.8	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	3.6	754	0.3
POLL MART		...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	7	1.2	2,640	1.0
SUPERMERCADO XTRA	267	46.1	12,435	4.8
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO		...	3	0.0
SUPER KOSHER		...	1,950	0.7
MEGA DEPOT		...	742	0.3
DELI (K) MARKET		...	836	0.3
PRICE SMART		...	88	0.0
TOTAL	579	100.0	261,665	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 - MARZO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	41	6.4	38,944	16.6
SUPERMERCADO 99	77	12.1	114,808	49.0
SUPERMERCADO REY	445	70.0	34,495	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	64	10.1	19,124	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	1.4	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
TOTAL	636	100.0	234,187	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 - MARZO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		...	12,196	35.0
SUPERMERCADO REY	17	85.0	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		...	1,286	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	3	15.0	5,866	16.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	1,243	3.6
PRICE MART		...	2,505	7.2
MEGA DEPOT		...	433	1.2
DELI (K) MARKET		...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	243	0.7
SUPER KOSHER		...	145	0.4
TOTAL	20	100.0	34,872	100.0

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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.	13	13	10	21	0	154	59	32	88	3	20	413
Almacenes	9	9	4	48	0	22	19	50	21	10	2	194
Auto Repuestos	3	1	0	0	0	1	0	12	0	0	0	17
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	3	0	0	0	3
Agencia de Viajes	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	5
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	9
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	8
Celulares	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	8
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	58	0	0	0	58
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	2	12	6	1	0	2	1	38	28	33	0	123
Colegios y Escuelas	2	0	1	1	0	1	0	26	1	1	0	33
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4
Distribuidora e Importadoras	0	1	6	0	0	0	1	10	0	0	0	18
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Estacionamiento	3	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	16
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	5	0	1	2	0	0	0	5	1	0	0	14
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Farmacias	11	23	14	5	0	6	4	11	25	39	2	140
Ferreterías	9	0	0	0	0	1	2	12	0	1	0	25
Funerarías	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
Hoteles y Pensiones	21	29	15	23	0	3	19	7	39	14	0	170
Internet	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	0	13
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	0	1	1	1	0	2	1	55	0	0	1	62
Librería	1	2	0	4	0	0	0	1	0	0	0	8
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	2	5	19	0	0	26
Mini Super	6	32	30	30	0	118	15	178	29	37	75	550
Mueblerías	16	0	0	0	0	4	2	2	0	0	0	24
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	21
Ópticas	1	0	0	0	0	0	0	3	4	3	0	11
Otros	17	7	0	0	0	0	4	10	4	0	0	42
Panaderías/Refresquerías	0	7	2	4	0	18	6	50	2	2	3	94
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Pintura	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	6
Restaurantes / Fondas	63	81	49	87	0	27	31	253	158	111	6	866
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Salón de Belleza	2	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	8
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	9
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	4	7	43	48	0	18	2	39	16	42	12	231
Telefonía	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	0	1	0	1	0	0	0	5	1	0	0	8
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	0	9
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	0	0	2	0	0	0	1	10	0	0	13
TOTAL DE VISITAS	192	228	192	279	0	410	185	938	451	301	122	3,298

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE metrología

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	34	13	20	9	25	2	2	0	2	0	47	14	0	0	130	39	169	169
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	5	5
- En contra del consumidor	balanza	0	1	0	11	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	16	16	16
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	12
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11,213	827	0	0	11,213	827	12,040	12,040
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	1	0	3	2	0	0	9	2	0	0	13	6	19	19
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	1077	80	241	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,318	81	1,399	1,399
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	845	845	845
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	230	0	0	21	230	251	251	251
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	2	2	2
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	149	0	0	0	17	7	14	0	14	2	98	28	10	4	302	41	343	343
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	280	3	176	0	143	1	2145	12	183	7	2,939	23	2,962	2,962
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2	2
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	7	0	13	13	13
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	37	0	0	0	60	0	41	0	56	0	396	0	45	0	635	0	635	635
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	4	4	0	0	2	1	1	4	1	5	33	58	1	3	42	75	117	117
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	4	0	0	0	0	0	7	0	8	0	169	0	0	0	192	0	192	192
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	5	0	0	0	1	0	5	0	10	0	162	0	0	0	183	0	183	183
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	9	11	0	0	9	11	20	20
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	1	1,313	944	261	10	385	16	238	6	216	9	13,971	1,187	239	21	16,623	2,194	18,817	18,817

(*) 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 mayo 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	130	39	2,786	781	3,567
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	5	2	185	187
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	16	0	225	225
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	12	0	126	126
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	12,531	908	329,051	53,625	382,676
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	13	6	366	822	1,188
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	0	845	621	4,468	5,089
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	1	1	219	1,199	1,418
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	302	41	766	324	1,090
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	2,939	23	10,840	152	10,992
- 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	13	0	57	57
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	635	0	2,424	13	2,437
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	42	75	524	1,174	1,698
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		192		2,050		2,050
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		183		1,984		1,984
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											9	11			

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

(*) Las 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.

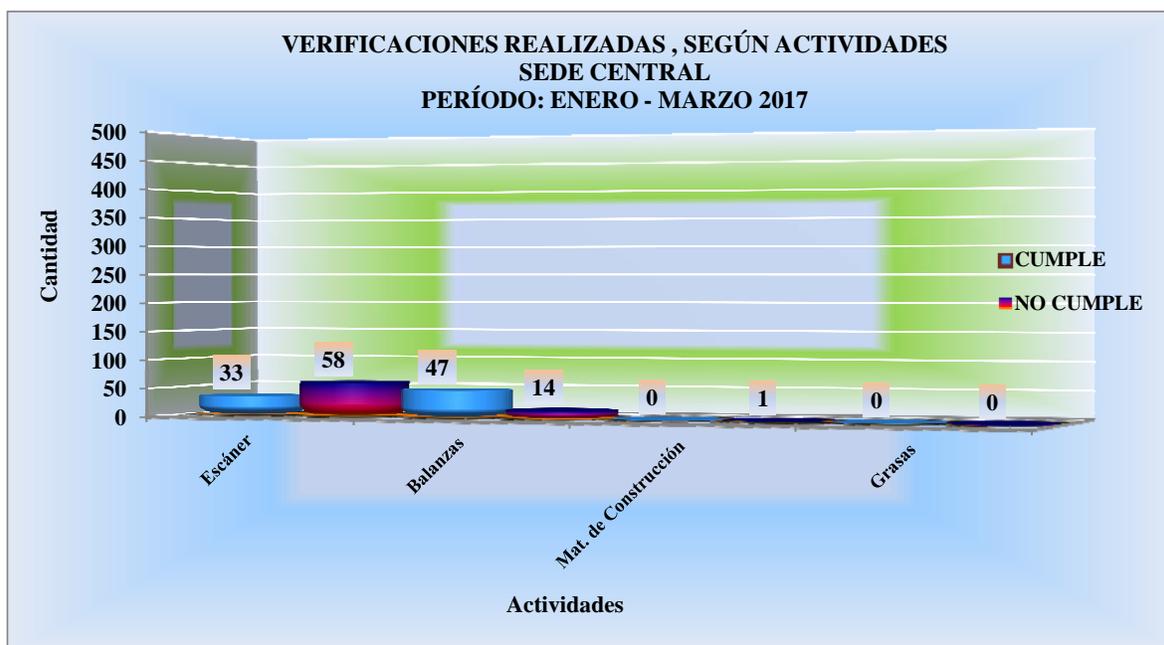
Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	33	58
Balanzas	47	14

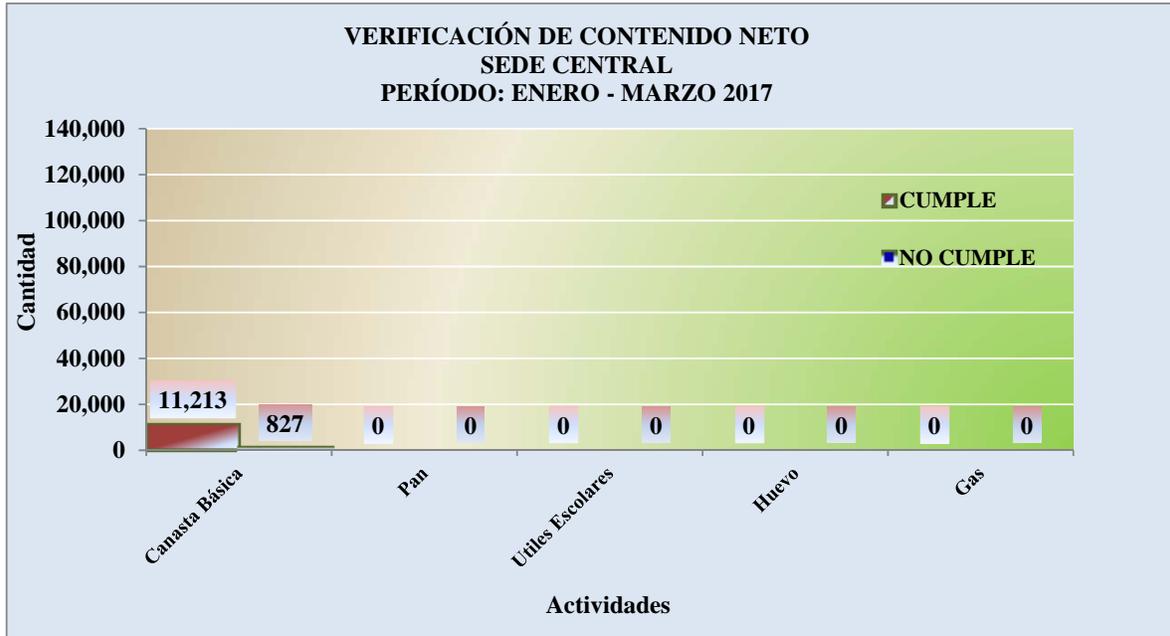


**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
METROLOGIA
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	11,213	827
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 - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	98	28
Surtidores	2,145	12
Tanques	396	0

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



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

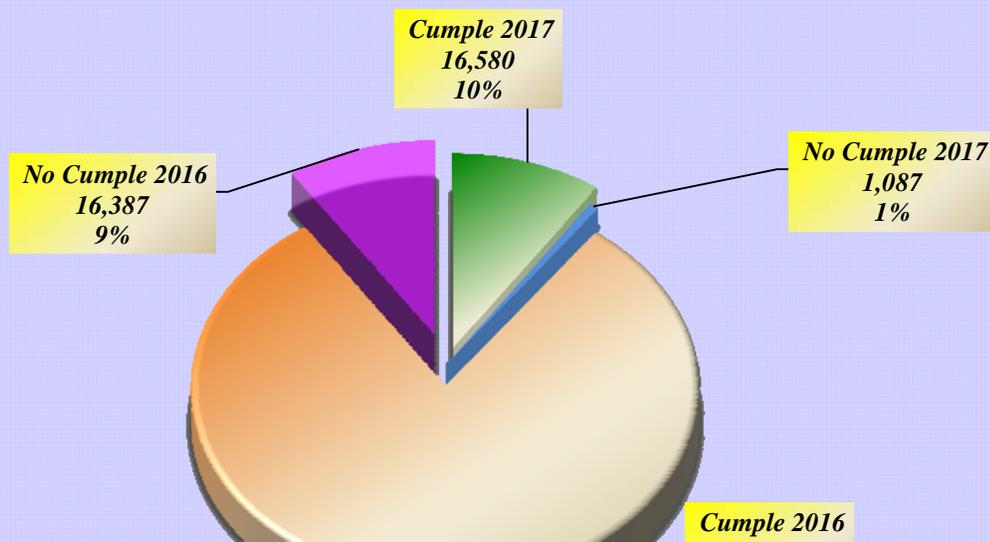
Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	42	75	176	258
Pesas y Balanzas	130	39	853	297
Combustible (1)	3,876	64	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	12,531	908	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	1	1	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	796	37
TOTAL	16,580	1,087	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO

**COMPARATIVO SEGÚN ANOMALÍAS, DE ALGUNAS ACTIVIDADES
VERIFICADAS
NACIONAL
AÑOS: 2016-2017**



DEPARTAMENTO DE educación

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

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	167
Medios de Comunicación	224
Consulta	953
Capacitaciones	72
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	117
Cuida Tu Bolsillo	11
Guía del Consumidor	6
TEMAS	
Ley 6ta	221
Ley 24	0
Ley 45	491
Ley 81	17
Control de Precio	0
Otros	149
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	41
Radio	156
Prensa	27
Otros	0
MÓDULOS	
Albrook Mall	171
Los Pueblos	172
La Peatonal	121
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	59,680
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	16,159

Fuente: ACODECO

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ACTIVIDADES	14	20	28	62
Jornadas Educativas	2	3	1	6
Medios de Comunicación	5	8	9	22
Programas	3	1	1	5
Diseño Gráfico				0
Consulta (sede)	3	3	4	10
Capacitaciones	1	2	10	13
Módulos		3	3	6
PROGRAMAS	8	5	9	22
Acodeco Tour	3	1	1	5
Reciclaje	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	11
Guía del Consumidor	2	0	4	6
TEMAS	3	14	14	31
Ley 6ta	1	1	2	4
Ley 24	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	23
Ley 81	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0
Otros	1	1	2	4
MOTIVOS	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	8	9	22
Televisión	3	4	4	11
Radio	2	0	4	6
Prensa	0	4	1	5
Otros	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	125	199	464
Albrook Mall (1)	50	49	72	171
Los Pueblos (1)	58	79	72	172
La Pastora (1)	20	27	55	102

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	4	4	2	52	0	15	15	22	12	3	105
Populación Beneficiada Jornadas Educativas	151	96	0	10,309	0	87	1,910	285	470	111	12,984
Capacitaciones en los módulos sólo están incluidas las consultas.			2	1	0	2	29	4	1	1	59
Personas Capacitadas Fuente: ACODECO	51	339	175	40	0	42	767	104	72	60	1,650
Programas	0	0	0	0	0	0	112	0	0	0	112
Populación Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	112	0	0	0	112
Consultas Educativas	84	105	1	171	0	21	210	78	173	100	943
Personal	83	98	1	145	0	21	121	69	154	78	770
Telefonía	1	7	0	26	0	0	89	9	19	22	173
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	84	94	36	176	0	24	210	78	173	94	847
Ley 6ta	14	17	3	69	0	7	59	10	32	6	217

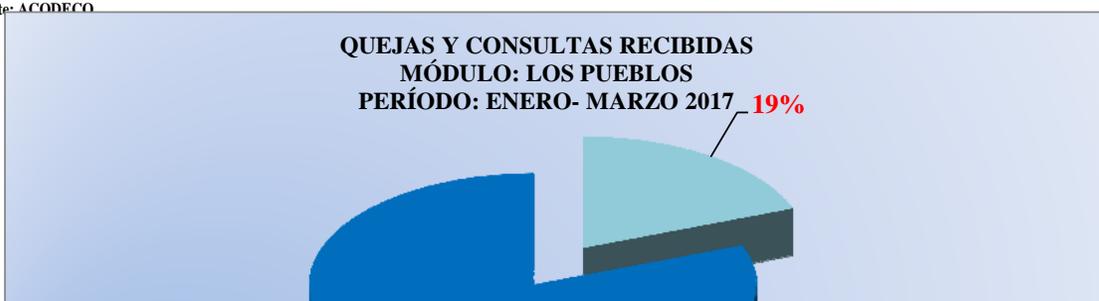
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2017
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	41	1,065.95
Consultas	51	49	72	172	
TOTAL	91	50	72	213	

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

Fuente: ACODECO



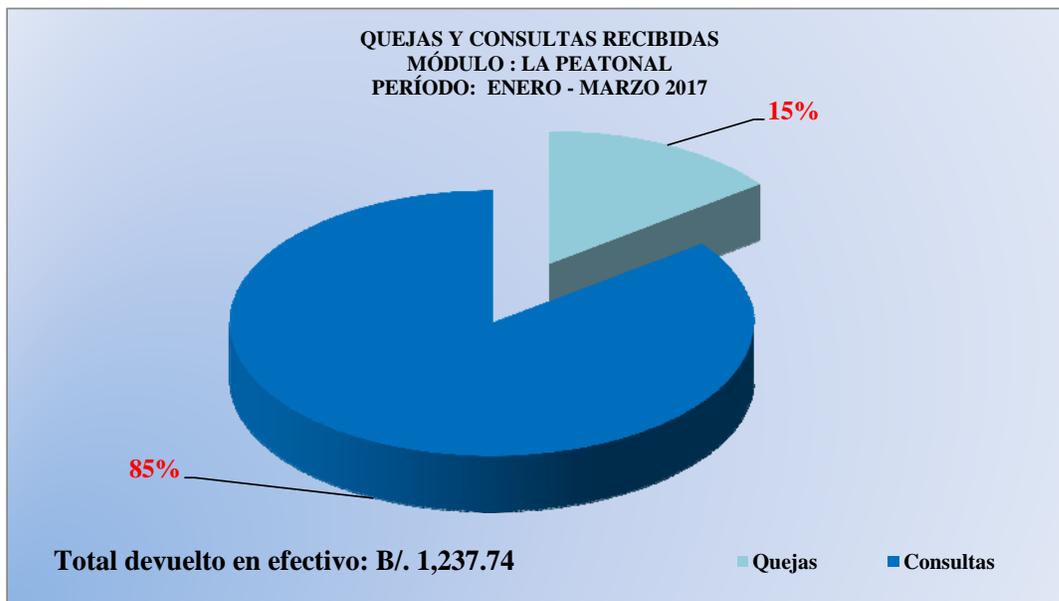
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	14	21	1,237.74
Consultas	39	27	55	121	
TOTAL	45	28	69	142	

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

Fuente: ACODECO



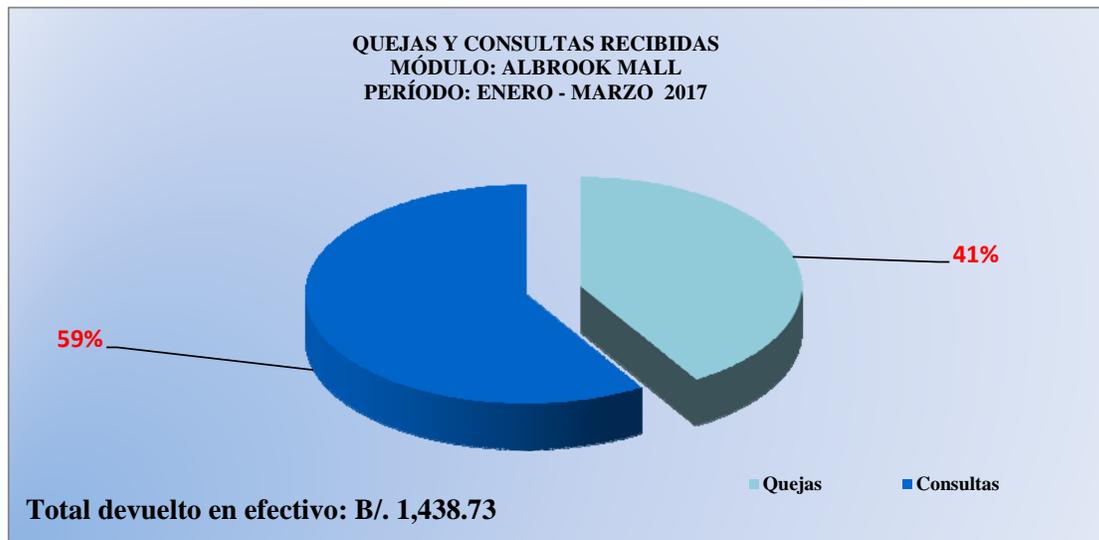
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	40	120	1,438.73
Consultas	50	49	72	171	
TOTAL	96	83	112	291	

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE Control de Precio

NACIONAL

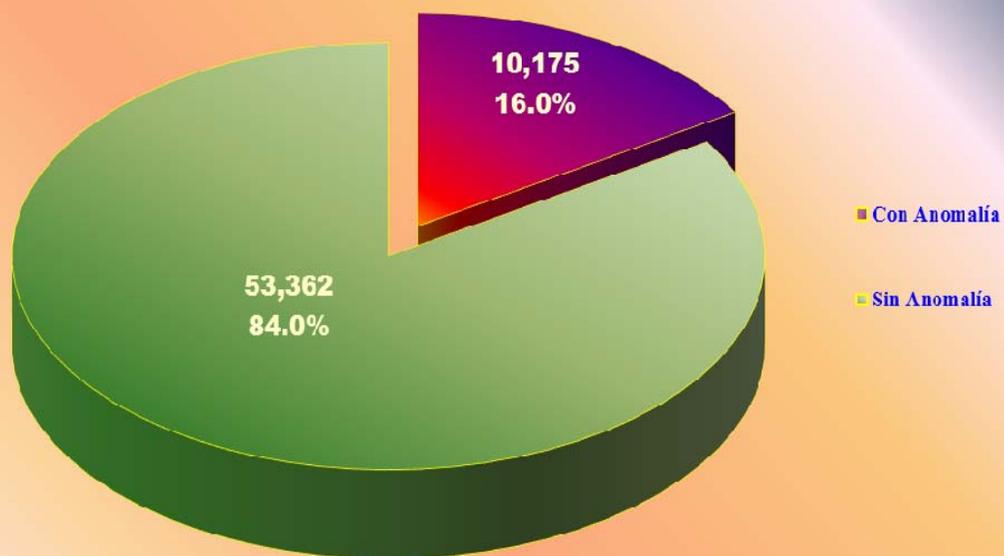
**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE
COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR**

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2017

DETALLE

TOTAL

**VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL
PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2017**



Total de Establecimientos Verificados: 63,537
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 1,840,975.00

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 MARZO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
-------------------------	-------

**VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL
PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 31 DE MARZO DE 2017**



Total de Establecimientos Verificados: 63,537
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 1,840,975.00