



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Febrero)



Marzo, 2015

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
Período: Enero - Febrero 2015**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	122	502	624
ASISTENCIAS	1,112	3,384	4,496
QUEJAS (Ley 45)	132	471	603
TOTALES	1,366	4,357	5,723

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero- Febrero 2015

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	122	340	462
ASISTENCIAS	1,112	3,384	4,496
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	132	554	686
TOTALES	1,366	4,278	5,644

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero-Febrero 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	2	7	4	23	4	0	4	12	14	12	5	87
TELEFÓNICA (3)	2	4	5	9	0	9	1	160	5	12	0	207
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	119	0	0	0	119
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	85	0	0	0	85
WEB	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
Total	4	11	9	32	4	9	5	502	19	24	5	624

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Febrero 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	33	41	94	272	8	51	16	1,559	217	191	36	2,518
TELEFÓNICA (3)	1	14	20	7	0	3	3	1,424	72	23	10	1,577
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	391	0	0	0	391
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	34	55	114	279	8	54	19	3,384	289	214	46	4,496

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional

Período: Enero - Febrero 2015

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	59	100
TOTALES	59	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	29	61.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	7	14.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	6	12.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	4.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	4.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	1	2.1
TOTALES	47	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	40	17.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	36	15.7
NO CUMPLEN	20	8.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	16	7.0
ESCÁNER	11	4.8
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	10	4.4
FALTA DE INFORMACION PROPINA	10	4.4
BALANZAS	9	3.9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	8	3.5
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	8	3.5
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3.1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	3.1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	7	3.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	6	2.6
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	4	1.7
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	3	1.3
PESO NETO	3	1.3
MONOPOLIO	3	1.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	3	1.3
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	2	0.9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	2	0.9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.9
LOS SURTIDORES ESTÁN DESCALBRADOS	2	0.9
INFORMACION NO VERAZ	2	0.9
VENTA ATADA	2	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.9
DISCRIMINACIÓN	1	0.4
COMBUSTIBLE	1	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.4
TOTALES	229	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	2	50.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	50.0
TOTALES	4	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
TOTALES	1	100.0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	340
--	------------

*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,319	
Ene-Dic 09	2,748	
Ene-Dic 10	3,698	
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Dic-14	3,382	30,275,699.81
Ene-Feb-15	603	3,730,419.92

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, 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

Periodo: 2006 al 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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	2,681	25,582,956.75
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-Feb-15	344	2,231,560.30

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

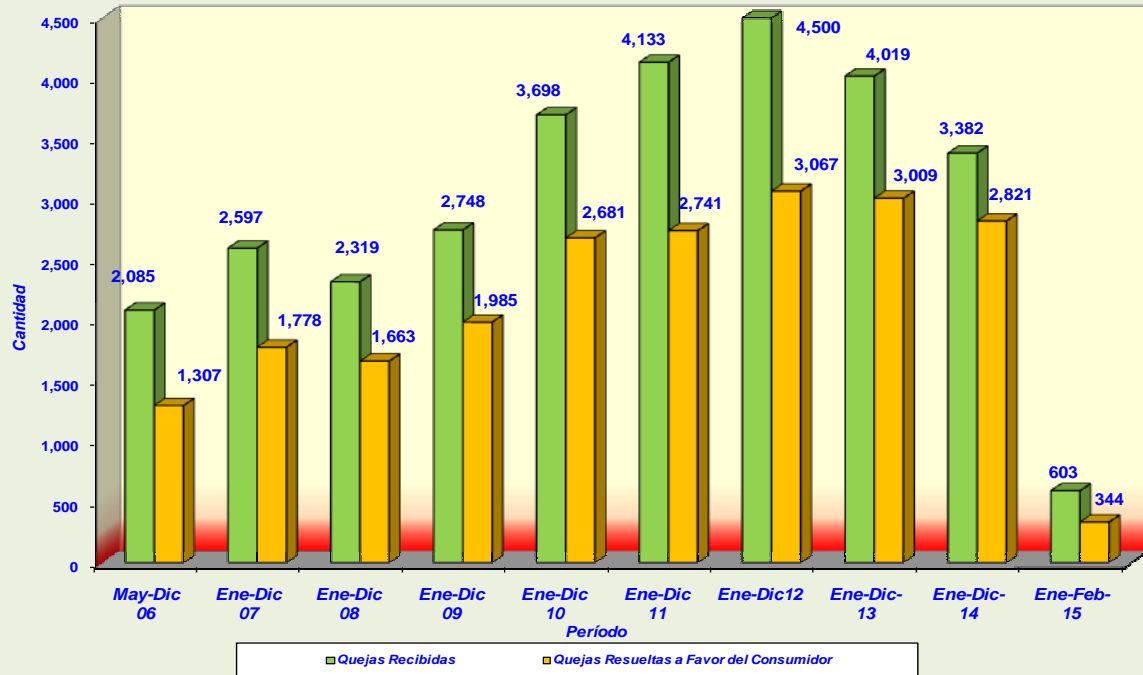
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	21,396	164,008,197.36
---	---------------	-----------------------

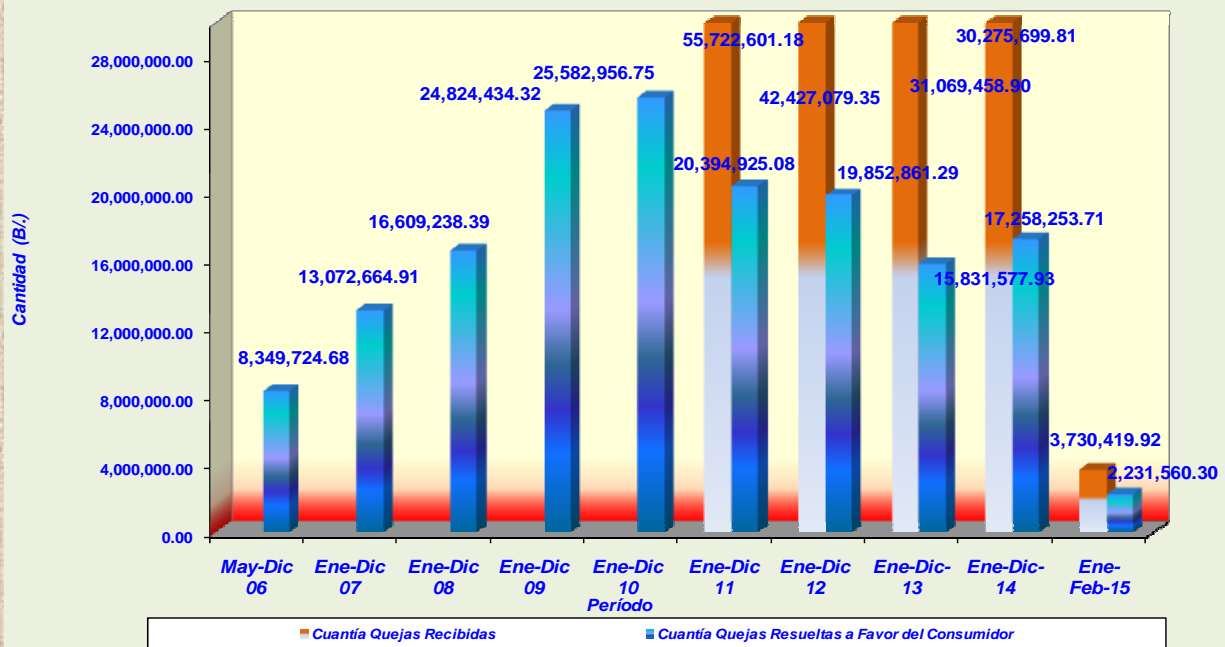
NOTA: Cuadro elaborado el 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 marzo 2015.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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	3,011	54,051,506.90
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-Feb15	471	3,493,690.08

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

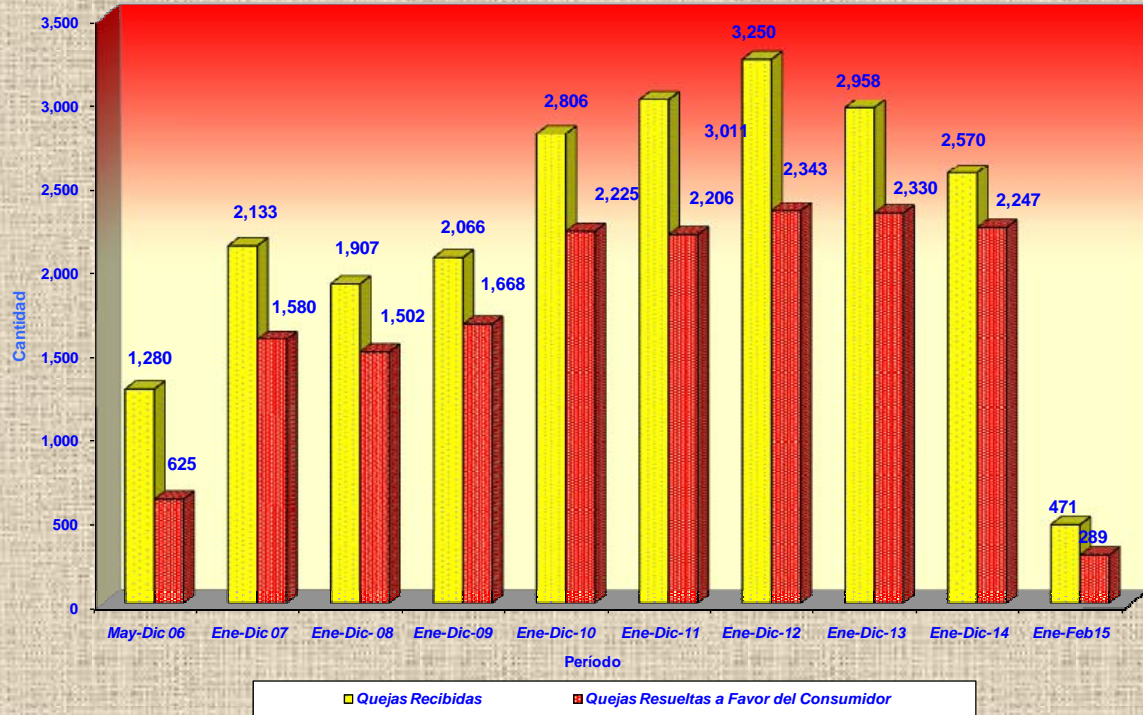
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Feb15	289	2,019,955.88

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	17,015	153,290,793.22
--	---------------	-----------------------

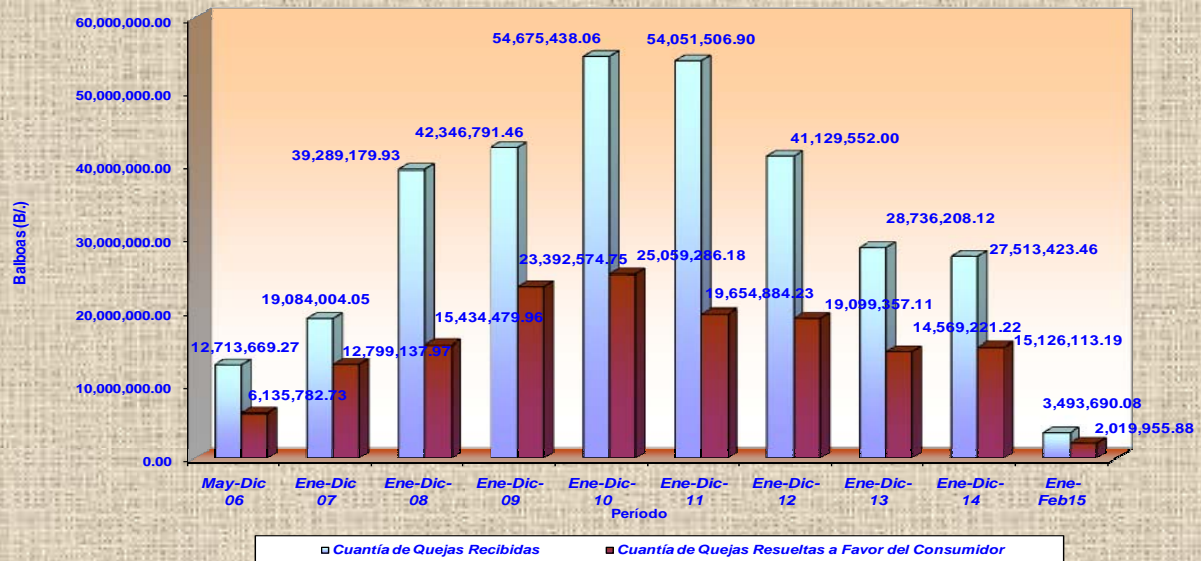
NOTA: Cuadro elaborado el 04-03-15. Estos datos seactualizan después del 31 de marzo 2015.

FUENTE: ACÓDECO

**Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio
Provincia de Panamá**



**Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio
Provincia de Panamá**



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	471	471		
REGIONAL	Expedientes	132	132
TOTAL NACIONAL		603	603	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	75				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	302				

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	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PANAMÁ

Período: Enero - Febrero 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	118	118
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	353	353
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,628	1,545	37	46
TOTAL		2,099	2,016	37	46
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	277				

****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	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	94.90%	2.27%	2.83%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	894	3,679,163.46
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12 (R)	1,342	1,488,189.33
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Dic 14	812	2,762,276.35
Ene-Feb 15	132	236,729.84

FUENTE: ACODECO

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Feb 15	55	211,604.42

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	60
Agencia de autos	30
Venta de Autos Usados	8
Escuela/Colegio	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Taller de Reparación de Autos	2
Eventos Artísticos	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Funerarias	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Agencia de Motos	1
Total	126

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	27.0	37,522.37	1,275,760.74
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	23.0	20,814.38	603,616.91
CLÁUSULA ABUSIVA	22	17.5	17,835.69	392,385.15
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	7.1	38,883.61	349,952.51
COBRO INDEBIDO	6	4.8	19,083.43	114,500.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	4.8	9,045.28	54,271.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	4.8	65,975.19	395,851.12
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	4.0	2,219.20	11,096.00
VICIO OCULTO	4	3.2	44,103.68	176,414.71
VENTA ENGAÑOSA	1	0.8	15,800.00	15,800.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.8	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.8	9,200.00	9,200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	0.8	11,400.00	11,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.8	127,500.00	127,500.00
TOTALES	126	100.0	28,077.38	3,537,749.42

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	22.8	35,329.74	459,286.68
DESISTIMIENTO	9	15.8	34,076.26	306,686.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	15.8	11,129.24	100,163.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	14.0	56,205.51	449,644.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	7.0	47,551.31	190,205.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	7.0	69,242.75	276,971.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	5.3	35,683.33	107,050.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	3.5	37,018.34	74,036.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	3.5	47,007.94	94,015.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.8	18,500.00	18,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	1.8	43,000.00	43,000.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.8	854.93	854.93
TOTALES	57	100.0	37,200.25	2,120,414.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****Período: Enero - Febrero 2015**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	1,206,925.59
CLÁUSULA ABUSIVA	17	387,765.15
COBRO INDEBIDO	6	114,500.60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	395,851.12
VICIO OCULTO	3	150,950.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	314,381.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	6,117.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,321.00
TOTAL	60	2,578,812.64

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Febrero 2015**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	899,902.79
ACUERDO	19	832,278.99
TOTAL	34	1,732,181.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
E.G.S PANAMA, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
L. FERNANDO	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
OH GROUP	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACTION)	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	60

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	106,843.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,850.00
TOTAL	8	119,103.51

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	2	63,410.51
TOTAL	2	63,410.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUTOMOBILE CAR RENTAL, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO JARUM	1
RASTRO PANAMA, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	1
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	473,641.52
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	22,875.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	25,895.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,750.00
VENTA ENGAÑOSA	1	15,800.00
VICIO OCULTO	1	25,464.71
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9,200.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	30	587,226.23

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	247,015.00
ACUERDOS	4	66,300.00
TOTAL	15	313,315.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SILABA MOTORS, S.A.	6
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	5
PETROAUTOS, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	3
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
COPAMA (EMPRESAS MELO, S.A.)	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
LUMOVIL, S.A.	1
TOTAL	30

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	1	2,785.52

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	311	65.2	385.02	119,741.42
COBRO INDEBIDO	4	0.8	430.50	1,722.01
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	1.5	243.20	1,702.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	4.0	750.30	14,255.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	29	6.1	462.85	13,422.56
VENTA ENGAÑOSA	1	0.2	38.52	38.52
VICIO OCULTO	6	1.3	967.15	5,802.91
MERCANCÍA DEFECTUOSA	29	6.1	357.13	10,356.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	0.6	1,105.73	3,317.20
CUSTODIA DE BIEN	8	1.7	398.73	3,189.82
FALTA DE INFORMACIÓN	25	5.2	404.43	10,110.73
DAÑO Y PERJUCIO	4	0.8	705.40	2,821.61
RESOLUCIÓN / CONTRATO	25	5.2	154.56	3,864.02
RESCINDIR CONTRATO	2	0.4	35.79	71.57
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.8	563.31	2,253.24
TOTALES	477	100.0	403.92	192,670.50

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	104	36.2	395.59	41,141.24
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	42	14.6	340.65	14,307.11
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	40	13.9	394.45	15,778.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	12.9	299.31	11,074.56
ABANDONO	18	6.3	273.38	4,920.79
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	3.8	411.88	4,530.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	3.5	640.81	6,408.05
ACUERDO/REEMPLAZO	7	2.4	145.56	1,018.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	1.7	1,016.89	5,084.45
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1.0	244.89	734.68
ACUERDO	2	0.7	258.12	516.23
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	0.7	643.88	1,287.76
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	0.7	234.32	468.63
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.7	1,298.15	2,596.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.3	1,068.93	1,068.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	209.72	209.72
TOTALES	287	100.0	387.27	111,146.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	5,441.87
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	2,966.68
VICIO OCULTO	3	4,105.41
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,110.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,527.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	96.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	19	18,013.58

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	3,903.27
RESOLUCIONES	1	2,500.00
ACUERDOS	1	2,160.00
TOTAL	7	8,563.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKER	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
AMARILO	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RKR INVESMENT S.A.	1
TOTAL	19

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	127	58,756.42
MERCANCÍA DEFECTUOSA	15	7,300.41
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,622.61
VICIO OCULTO	2	1,022.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	460.10
CUSTODIA DE BIEN	1	180.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
TOTAL	150	69,350.60

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	68	34,982.18
ACUERDOS	20	10,256.76
RESOLUCIÓN	2	962.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	320.99
TOTAL	91	46,522.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	36
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	16
DOIT CENTER	13
PREMIER UNIVERSE, S.A.	11
MULTIMAX	10
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
CASA GALA	6
ELEKTRA	3
FOTO SONIDO	3
PANACINE	3
PHOTURA INTERNACIONAL	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
GRUPO W, S.A. (HOMETEK)	2
MAX VISION	2
RODELAG	2
SOUND' N MUSIC	2
TECH & HOUSE, S.A.	2
UNICA	2
BUDDY'S HOME FURNISHING, S.A.	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
DAKA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
Electronica Andys	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICS, S.A.	1
FLEXPAY HOME FURNISHINGS, S.A.	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
New Tcnology	1
PHOTOVISION	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
SUPER AUDIO	1
TOTAL	150

FUENTE: ACÓDECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	65	11,219.23
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	462.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	171.15
CUSTODIA DE BIEN	1	609.99
FALTA DE INFORMACIÓN	1	144.44
TOTAL	72	12,607.38

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	31	5,729.15
ACUERDOS	9	2,147.86
RESOLUCIONES	2	311.37
TOTAL	42	8,188.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DOMINO CELL	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
MOBILTEK	3
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	3
ELECTRONICA NEW CITY	2
Ji Xu Shop	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
MANICELL SUCURSAL N° 1	2
MOVISTAR	2
WEI WEI DIGITAL	2
XPRESS CELL	2
3 JACC	1
AUDY SHOP	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL PLUS	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
Electrónica Tecnimax	1
Enter Mix	1
EURO PERFUM PANAMA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOVIL NET	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multitek Pacifico, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
Mundo del Celular	1
ORIENTAL SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
Star Mobile	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM N° 1	1
TOTAL	72

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	4,938.64
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
TOTAL	7	5,658.69

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,358.43
TOTAL	7	3,358.43

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLES JAMAR	1
TEMPO DESING, INC	1
TOTAL	7

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
TOTAL	1	2,500.00

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,071.00
TOTAL	1	2,071.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139.10
COBRO INDEBIDO	1	35.87
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	160.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	7	2,534.97

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

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	2	3,500.00
ACUERDO	1	99.21
TOTAL	3	3,599.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	26.2	2,725.3	29,977.80
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	21.4	24,652.1	221,868.84
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	21.4	20,398.2	183,583.97
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	7.1	21,066.4	63,199.25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.8	159,345.0	318,690.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	4.8	46,275.0	92,550.00
VICIOS OCULTOS	2	4.8	63,918.0	127,836.00
CUSTODIA DE BIENES	1	2.4	11,400.0	11,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2.4	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2.4	5,000.0	5,000.00
COBRO INDEBIDO	1	2.4	5,000.0	5,000.00
TOTALES	42	100.0	25,216.8	1,059,105.86

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	22.8	35,329.74	459,286.68
DESISTIMIENTO	9	15.8	34,076.26	306,686.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	15.8	11,129.24	100,163.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	14.0	56,205.51	449,644.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	7.0	47,551.31	190,205.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	7.0	69,242.75	276,971.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	5.3	35,683.33	107,050.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	3.5	37,018.34	74,036.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	3.5	47,007.94	94,015.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.8	18,500.00	18,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	1.8	43,000.00	43,000.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.8	854.93	854.93
TOTALES	57	100.0	37,200.25	2,120,414.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	77,682.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	278,551.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	129,188.46
TOTALES	11	485,421.54

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Febrero 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	5	407,739.46
AGENCIA DE AUTOS	4	68,452.08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	3,850.00
VENTA DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
TOTAL	11	485,421.54

FUENTE: ACODECO

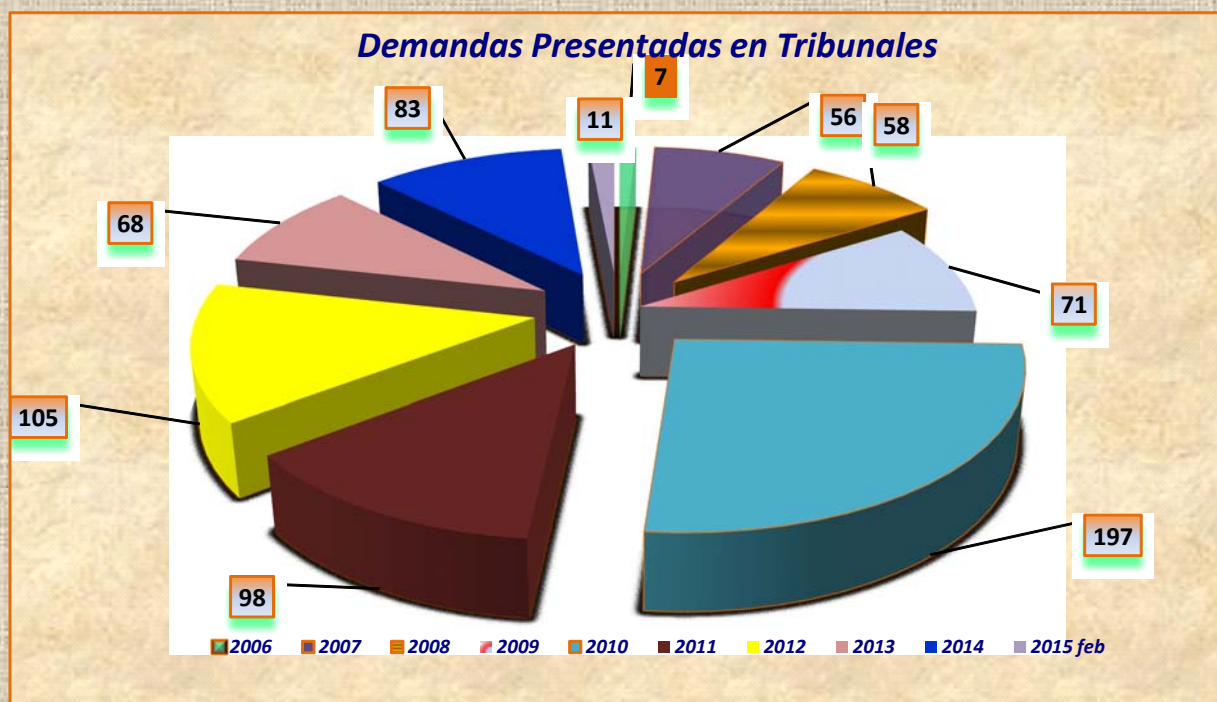
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.4	1,162,188.01
2008	58	7.7	1,165,958.76
2009	71	9.4	3,177,387.81
2010	197	26.1	11,574,589.66
2011	98	13.0	4,265,056.02
2012	105	13.9	4,552,121.01
2013	68	9.0	3,037,107.83
2014	83	11.0	2,925,140.26
2015 feb	11	1.5	485,421.54
TOTAL	754	100.0	32,344,970.90

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: Enero - Febrero 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,545	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	804	178,708.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	143	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	196	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	

NOTA: Cuadro elaborado el 13/03/15.

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero - Febrero 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	37	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	23	11,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	43	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	16	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	46	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	26	24,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	43	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	20	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	5	

NOTA: Cuadro elaborado el 13/03/15.

FUENTE: ACODECO.

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45
IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	45	5.6	16,010.00	9.0
SUPERMERCADO XTRA	21	2.6	9,850.00	5.5
SUPERMERCADO REY	13	1.6	4,300.00	2.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	3	0.4	500.00	0.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2	0.2	400.00	0.2
OTROS	720	89.6	147,648.00	82.6
TOTAL	804	100.0	178,708.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	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	6	2,698.95			6	2,698.95
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4				4	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	34				34	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN					0	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	2				2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	1				1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	4				4	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	4				4	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	18				18	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					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA					0	0.00
TOTALES	76	2,698.95	0	0.00	76	2,698.95
VERIFICACIÓN	51	0.00			51	0.00

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	0	0.00			0	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	4	0.00			4	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	2	1,170.40			2	1,170.40
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
TOTALES	6	1,170	0	0.00	6	1,170.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 18-03-2015. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Fuente: ACODECO

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	2	0	2
PRENSA	19	0	19
RADIO	16	0	16
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	7	0	7
MEDIOS IMPRESOS	8	0	8
INTERNET	75	0	75
TOTALES	127	0	127

Fuente: ACODECO

**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por
Veracidad de la Publicidad**

NACIONAL

Año: Enero - Febrero 2015

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
RESTAURANTE SUBWAY	6
SUPERMERCADO EL REY	6
EL MACHETAZO	6
DORIANS	3
EL CAMPEON	3
EL COSTO	3
SUPERMERCADO 99	3
SUPERMERCADO XTRA	3
OTROS	94
Total	127

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2015

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 feb	652	418	1,070
TOTAL	93,133	57,243	150,376

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

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 feb	219	120	339
TOTAL	42,203	23,116	65,319

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

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

AÑO: Enero - Febrero 2015

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	147	0	1,254	430	25	353	1	2,993	2,306	4,662	403	12,574	
Productos vencidos (PV)	productos	1,385	59	455	438	23	3,257	1,115	2,487	730	2,479	1,067	13,495	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	0	0	24	0	0	0	135	44	500	0	703	
Productos deteriorados	productos	7	0	0	16	0	0	51	56	0	154	20	304	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Producto doble precio	productos	0	2	0	0	0	0	50	0	0	0	0	52	
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	1	12	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	4	0	0	0	0	11	15	1	3	0	34	
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	3	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta a la ley 6ta sin letreo	establecimiento	0	0	0	0	2	0	3	4	2	1	0	12	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	8	1	0	0	10	
Falta a la ley 6ta letreiro con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,539	67	1,709	908	50	3,610	1,231	5,715	3,084	7,801	1,492	27,206	

*Nota: Los datos de Total Nacional no coinciden 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.*

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	establecimientos	679	407										1,086

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	23	22	9	30	13	7	10	48	2	0	66	140	67	89	108	163	22	21	46	9	29	9	395	538	933
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	0	1	1	3	1	2	0	11	2	0	0	14	3	20	12	56	3	6	1	1	0	0	23	114	137

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
PANAMÁ**

Período: Enero - Febrero 2015

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta precio a la vista (SPV)	productos	2,407	586											2,993
Productos vencidos (PV)	productos	2,200	287											2,487
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	125	10											135
Productos deteriorados	productos	40	16											56
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0											0
Producto doble precio (spv)	productos	0	0											0
Fecha no clara (sfv)	productos	0	11											11
Incumplimiento con la información comercial	productos	2	1											3
Venta atada	productos	0	0											0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0											0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	5											15
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	1	2											3
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0											0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	3	1											4
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4	4											8
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0											0
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	0											2
Verificación de alerta internacional	productos	0	0											0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	1											1
Discriminación	estacionamiento	0	1											1
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0											0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0											1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0											0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0											0
TOTAL DE ACTIVIDADES		4,795	925	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5,720

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establoc.
Establecimientos Verificados	138	102											240

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	77	91	31	72									108	163	271
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	7	30	5	26									12	56	68

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2015 (ene-feb)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:										Total de con Anomalías
		'2006	'2007	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012	'2013	'2014	'2015	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	105,661	55,359	2,993	1,221,559
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	19,932	2,487	377,933
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	7,982	4,793	135	107,054
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,391	564	56	15,566
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1	0	1,797
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	22	20	0	467
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	1,453	101	11	6,606
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	31	0	579
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	4	0	6
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	7	0	181
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	321	199	15	3,306
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	3	3	115
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	4	-	0	13
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	-	0	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	107	50	4	514
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	97	91	8	568
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	7	0	37
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	2	4	2	26
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	2	0	24
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	-	0	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra minima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	2	1	10
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	5	3	0	22
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	-	0	129
Discriminación	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL DE ACTIVIDADES		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	184,877	130,991	150,259	81,173	5,716	1,737,586

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	17	100.0	20,858	35.5
SUPERMERCADO REY	0	0.0	8,536	14.5
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	10,564	18.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	2,094	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,839	18.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,391	2.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	605	1.0
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.4
PRICE SMART	0	0.0	88	0.1
TOTAL	17	100.0	58,702	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. En el mes de enero, no se encontró esta anomalía.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,476	49.8	112,151	14.4
SUPERMERCADO REY	0	0.0	32,556	49.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	17,820	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	18,848	8.4
SUPERMERCADO XTRA	1,488	50.2	36,117	16.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,774	1.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.9
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	299	0.1
TOTAL	2,964	100.0	225,537	100.0

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

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

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	11,496	34.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.0
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,839	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,154	3.5
PRICE MART	0	0.0	2,505	7.5
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	0	0.0	33,263	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. En el mes de enero, febrero no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	9	30	3	1	0	99	39	10	16	16	3	226
Almacenes	1	0	0	23	0	1	7	18	1	1	1	53
Auto Repuestos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casinos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	6	3	0	0	0	10
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	5
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4
Farmacias	0	0	0	3	0	0	6	4	1	0	0	14
Ferreterías	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	1	6
Hoteles y Pensiones	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Internet	2	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	10
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Lavanderías y Lavamáticos	1	0	0	0	0	0	8	15	0	0	0	24
Librería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	6
Mini Super	24	112	12	1	2	84	30	41	19	12	25	362
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	1	1	0	11	0	1	2	2	0	3	2	23
Panaderías/Refresquerías	1	2	0	0	0	1	2	14	1	0	1	22
Restaurantes / Fondas	1	3	6	10	0	0	46	72	4	0	8	150
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	1	5	3	0	0	0	9
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Supermercados	2	27	1	11	0	1	3	17	3	2	12	79
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	2	5	0	0	9
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL DE VISITAS	45	178	22	68	4	206	179	240	52	38	54	1,086

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Febrero 2015
NACIONAL

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	1	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	2	0	22	20	42
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	0	0	2	7	9
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12	12	0
Cantidad de Balanzas Rotativas	balanza/mesurada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Fisicoquímicos (1)	balanzas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto cerveza bebible	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200	0	0	0	200	0	200	0
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de huesos	producto (huesos)	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 leguminas secas (papas, frijoles y habijas)	productos (papas)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	4	29	0	0	4	29	33	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	24	0	0	19	24	43	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, laborantes, tablero de presión, descombinación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	0	7	0
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	129	0	0	0	134	0	134
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustibles	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	22	0	0	0	25	0	25
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 escaner	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	11	6	12
Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11	0	11	0
Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de grasas	balanza o pala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873	0
Información comercial	moneda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1,202	157	2	0	1,213	158	1,371	0

(1) Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

FUENTE: ACODECO

Establecimientos Verificados Nacional	ESTABLECIMIENTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
		168	75											

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN VERIFICACIONES DE METROLOGÍA NACIONAL

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic		Actas		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
		150	33	94	65																							

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Febrero 2015

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple				
																													0	1	0
Análisis de calidad de arroz	producto	0	1																							0	1	1			
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	13	5	7																					20	20	40			
- A favor del consumidor	balanza	6		1																						0	7	7			
- En contra del consumidor	balanza	7		5																						0	12	12			
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0																								0	0	0			
Análisis Fisicoquímicos (*)	marcas																									0	0	0			
Verificación contenido neto canasta básica	producto	192	0	0	0																					200	0	200			
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0			
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2)	establecimiento																									0	0	0			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																									0	0	0			
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																									0	0	0			
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																									0	0	0			
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0			
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	0	3	29																					4	29	33			
Bloques Emulsionados de combustible (resque certificado de conformidad, marcas, liberos de peso, denominación del combustible, sello de los estándares, etc)	estaciones	3	0	4	0																					7	0	7			
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	73	0	56	0																					129	0	129			
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0																					0	0	0			
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0																					0	0	0			
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	0	12	0																					22	0	22			
Verificación de agroquímicos	establecimiento																									0	0	0			
Verificación de escáner	establecimiento	1	0	5	5																					6	5	11			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		11																							11	11			
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		3																							3	3			
Verificación de grasas	freidora o pala	358	32	2	0																						390	32	392		
Información comercial	marca	0	0	0	0																						0	0	0		
TOTAL DE ACTIVIDADES		554	46	113	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	757	111	576

(*) Esta verificación solo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

Contenido neto canasta básica incluye: Hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atun, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	167	72											339

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
																										150	32	
		150	32	91	65																					241	97	338

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (febrero)

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	1	13	66	79
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	22	20	1,528	395	1,923
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	7	2	94	96
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	12	0	110	110
Balanzas Retrádas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	0	0	84	84
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	200	0	86,497	29,208	115,705
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	0	0	65	473	538
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		0	0	120	404	524
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	23	53	162	812	974
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	8	0	152	162	314
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	134	0	2,211	75	2,286
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	0	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	0	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	25	0	560	11	571
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	6	6	183	711	894
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		11		902		902
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		3		907		907
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	795	78	1,592	118	1,710
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	0	0	31	412	443

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Febrero 15

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	43
Medios de Comunicación	108
Consulta	557
Capacitaciones	32
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	9
Cuida Tu Bolsillo	1
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	73
Ley 24	0
Ley 45	439
Ley 81	6
Control de Precio	0
Otros	133
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	19
Radio	78
Prensa	9
MÓDULOS	
Albrook Mall	193
Los Pueblos	96
La Peatonal	96
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	19,217
Población Total Beneficiada	5,183

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	0	0	1	11	0	5	6	11	0	3	37
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	0	0	150	2,070	0	1,200	3	111	0	48	3,582
Capacitaciones	1	1	0	0	0	2	16	2	0	0	22
Personas Capacitadas	19	23	0	0	0	29	243	113	0	0	427
Programas	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
Consultas Educativas	34	51	0	15	0	56	29	220	8	141	554
<i>Personal</i>	33	48	0	9	0	46	21	175	6	114	452
<i>Telefonía</i>	1	3	0	5	0	10	8	45	2	27	101
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	34	48	2	15	0	129	29	220	8	141	626
<i>Ley 6ta</i>	5	12	2	4	0	8	11	11	3	10	66
<i>Ley 45</i>	19	33	0	8	0	111	10	148	4	101	434
<i>Ley 81</i>	3	0	0	2	0	0	0	0	1	0	6
<i>Otros</i>	7	3	0	1	0	10	8	61	0	30	120
Distribución de Material Educativo	187	58	150	0	0	1,871	1,955	2,542	0	931	7,694
Participación en Medios de Comunicación	3	23	4	16	0	10	18	19	4	0	97
<i>Televisivo</i>	0	7	0	2	0	3	0	0	0	0	12
<i>Radiales</i>	3	13	4	10	0	6	18	18	4	0	76
<i>Prensa Escrita</i>	0	0	0	4	0	1	0	1	0	0	6
<i>Otros</i>	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Población Total Beneficiada	53	74	150	2,085	0	1,285	284	444	8	189	4,572

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

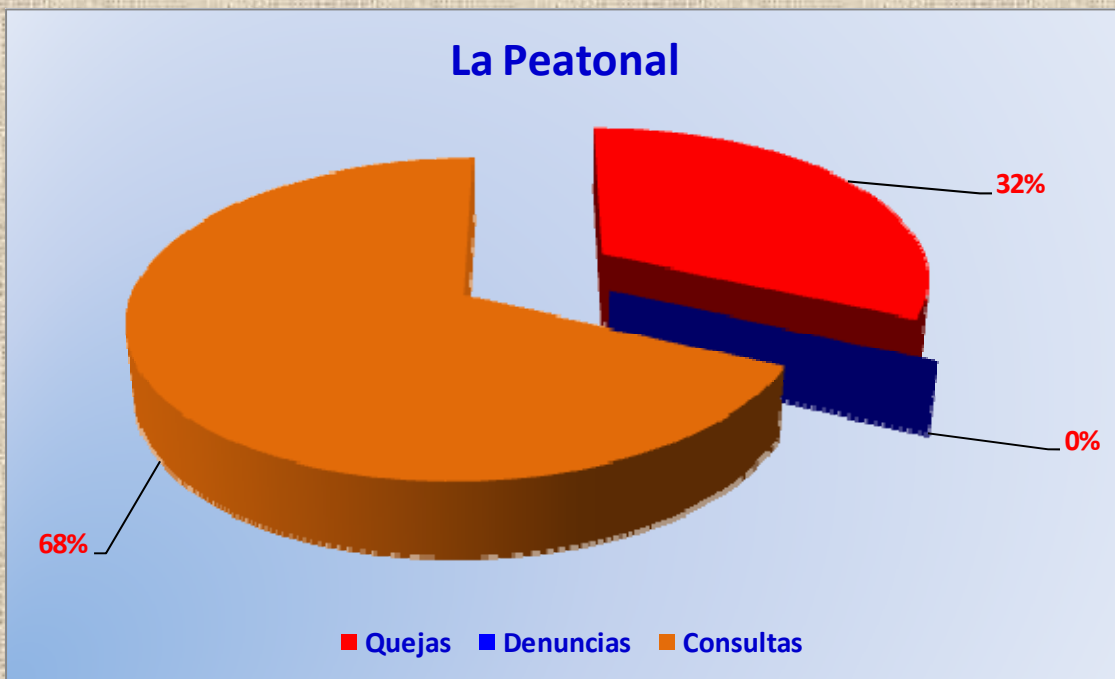
QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 PANAMÁ
 Año: 2015
 LOS PUEBLOS

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/)
Quejas	20	41											61	14,290.00
Denuncias	0	0											0	
Consultas	35	61											96	
Total	55	102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	157	



LA PEATONAL

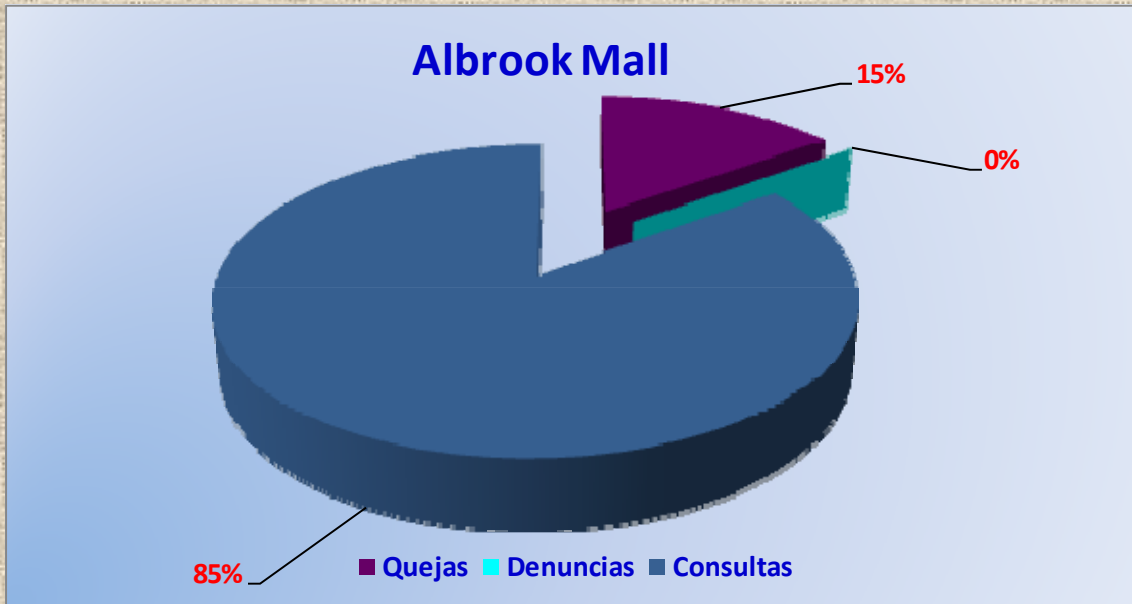
ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	24	21											45
Denuncias	0	0											0
Consultas	55	41											96
Total	79	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141



ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	17	17											34
Denuncias	0	0											0
Consultas	98	95											193
Total	115	112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	227

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



DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIO

VERIFICACIÓN ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Panamá

Año	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B/.)
2014	4,860	552	4,308	102,500.00
2015 (ene-feb)	371	210	161	66,050.00
Total	5,231	762	4,469	168,550.00

VERIFICACIÓN ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Regionales

Año	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B/.)
2014	14,542	1,623	12,919	281,370.00
2015 (ene-feb)	2,436	421	2,015	100,705.00
Total	16,978	2,044	14,934	382,075.00

COMPARATIVO ANUAL DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

NACIONAL

2014-2015 (febrero)

Año	Total de Establecimientos	Con Anomalías	Sin Anomalías	Valor de Multa (B/.)
2014 (jul-dic)	19,402	2,175	17,227	383,870.00
2015 (ene-feb)	2,807	631	2,176	166,755.00
Total	22,209	2,806	19,403	550,625.00

NOTA: Cuadro elaborado el 17-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 marzo 2015.



NACIONAL

VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Periodo: Enero - Febrero 2015

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	631
Sin Anomalía	2,176
Total de Establecimientos Verificados	2,807

Verificación de Control de Precios a Nivel Nacional
Enero - Febrero 2015

Total de Establecimientos Verificados: 2,807
Total de Multas Impuestas: B/. 166,755.00

Fuente: ACODECO