



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2016



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

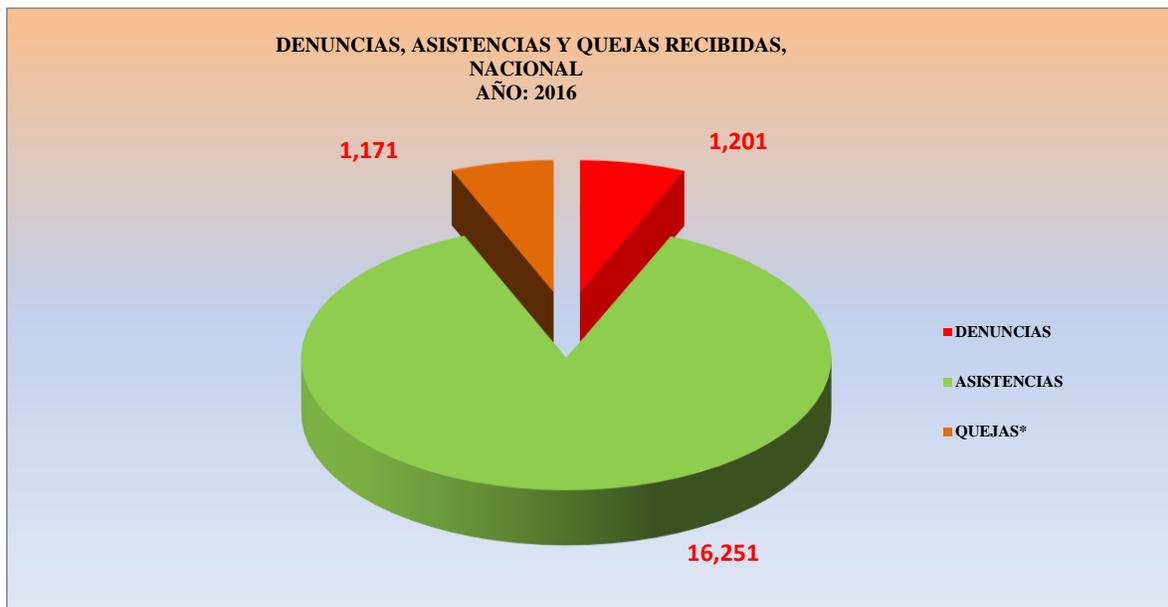
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	289	912	1,201
ASISTENCIAS	3,880	12,371	16,251
QUEJAS*	266	905	1,171
TOTAL	4,435	14,188	18,623

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	289	912	1,201
ASISTENCIAS	3,880	12,371	16,251
QUEJAS*	266	1,073	1,339
TOTAL	4,435	14,356	18,791

*NOTA: Incluye quejas Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y Ley 24 de 2002

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	137	100
TOTAL	137	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	94	63.1
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	10	6.7
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	9	6.0
No hay fila para jubilados	8	5.4
Descuentos en medicamentos	5	3.4
Descuentos por servicios públicos	5	3.4
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	5	3.4
Falta de información en descuento jubilado	4	2.7
No otorgan 50% jubilado recreación	4	2.7
Descuentos por servicios profesionales	3	2.0
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	2	1.3
TOTAL	149	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	85	14.0
Productos vencidos	65	10.7
Publicidad no veraz o engañosa	65	10.7
Escáner	57	9.4
Falta de información en contratos de colegios	45	7.4
Productos con doble precio	38	6.3
Decreto No.20 gas de 25 lbs	30	4.9
No cumplen	28	4.6
Balanzas	26	4.3
Falta de información propina	26	4.3
Los surtidores estan descalibrados	21	3.5
Venta atada	15	2.5
Cobro del 7% en útiles escolares	14	2.3
Productos Deteriorados o mal estado	13	2.1
Falta de información	11	1.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	9	1.5
Productos sin fecha de vencimiento	8	1.3
Cobro del % adicional al precio	8	1.3
No dan centavo devuelto	7	1.2
Peso neto	6	1.0
Discriminación	6	1.0
Combustible	6	1.0
No dieron constancia de pago	5	0.8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	5	0.8
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	4	0.7
Venta condicionada	2	0.3
Monopolio	1	0.2
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.2
No aceptan centavos	1	0.2
TOTAL	608	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	11	68.8
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	5	31.3
TOTAL	16	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	1	50.0
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	50.0
TOTAL	2	100.0

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

Fuente: ACODECO

DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	6	58	24	0	11	7	63	24	27	9	241
TELEFÓNICA (3)	5	21	17	13	0	8	19	351	10	13	5	462
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	208	0	0	0	208
WEB	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	37
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	102	0	0	0	102
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
TOTAL	17	27	75	37	0	19	26	912	34	40	14	1,201

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

(2): La Peatonal, Albrook Mall y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



**ASISTENCIAS REALIZADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	130	151	27	580	0	173	62	3,588	1,452	485	133	6,781
TELFÓNICA (3)	3	35	9	59	0	42	26	676	414	53	46	1,363
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	7,442	0	0	0	7,442
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	212	0	0	0	212
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	437	0	0	0	437
WEB	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
VIA E-MAIL	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
TOTAL	133	186	36	639	0	215	88	12,371	1,866	538	179	16,251

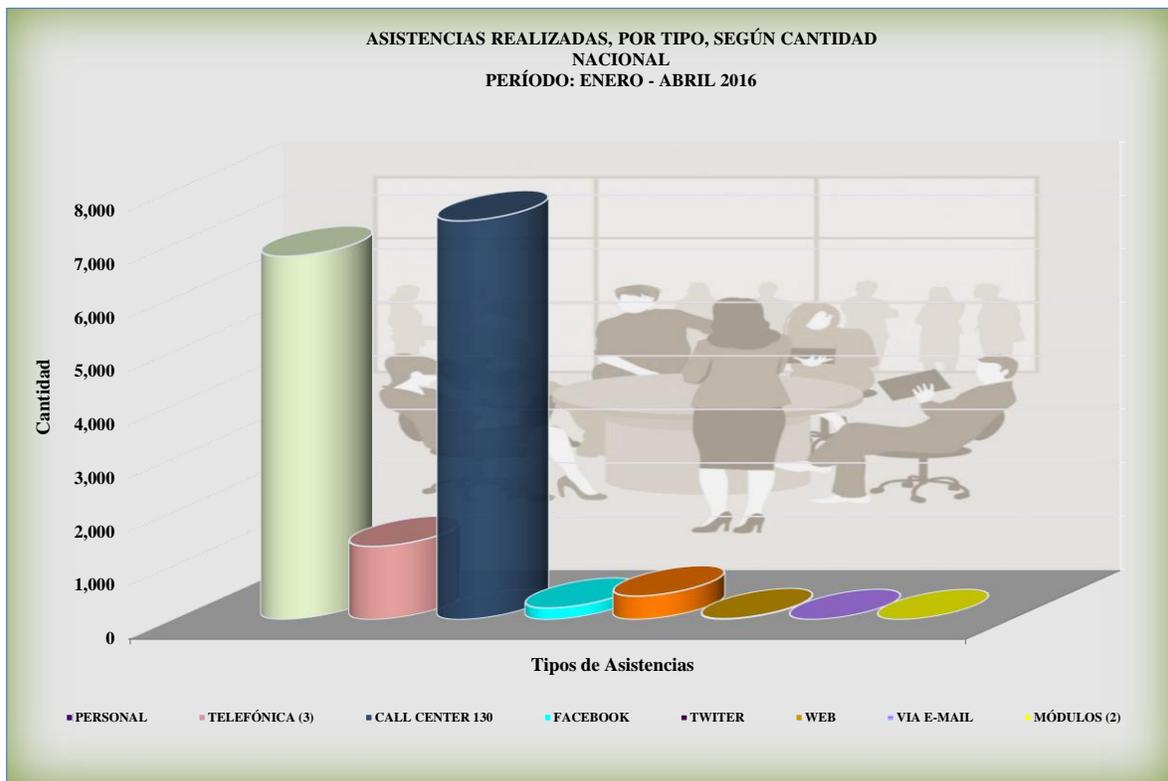
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY
NACIONAL
PRIMER TRIMESTRE 2015-2016

TIPO DE LEY	2015			2015 Trimestre 1	2016			2016 Trimestre 1	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	336	264	286	886	306	253	304	863	-2.60
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	23	14	16	53	24	14	8	46	-13.21
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	22	24	28	74	48	24	28	100	35.14
TOTAL	381	302	330	1,013	378	291	340	1,009	-0.39

Fuente: ACODECO

Para el primer trimestre de 2016 se han resuelto 777 quejas por un monto total de B/. 4,293,125.00 a favor del consumidor.

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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-Dic 12	4,502	42,429,416.03
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-Abr-16	1,171	10,951,189.38

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 2016

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-Abr-16	1,048	6,445,898.94

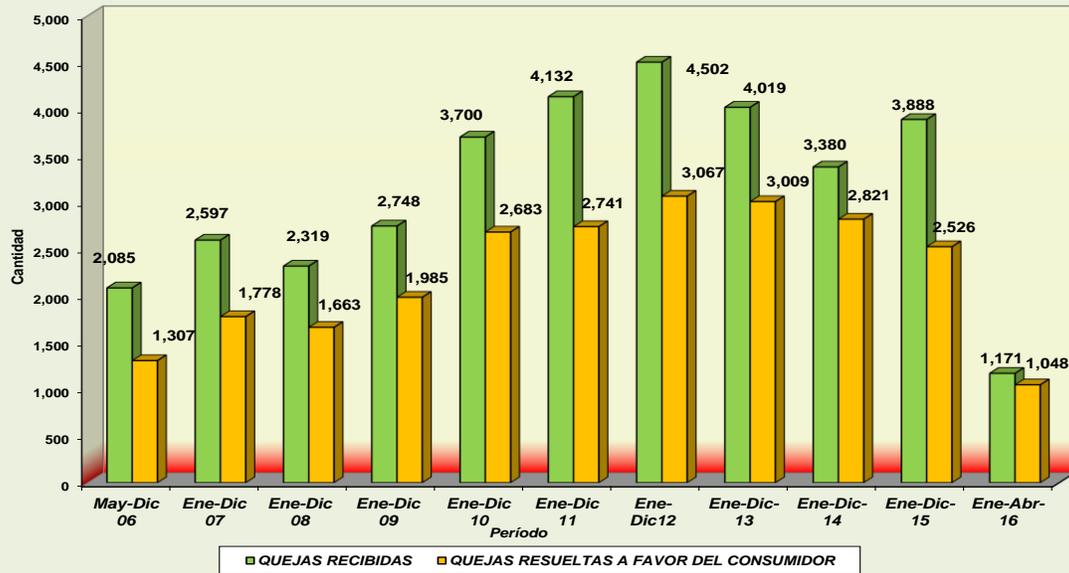
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

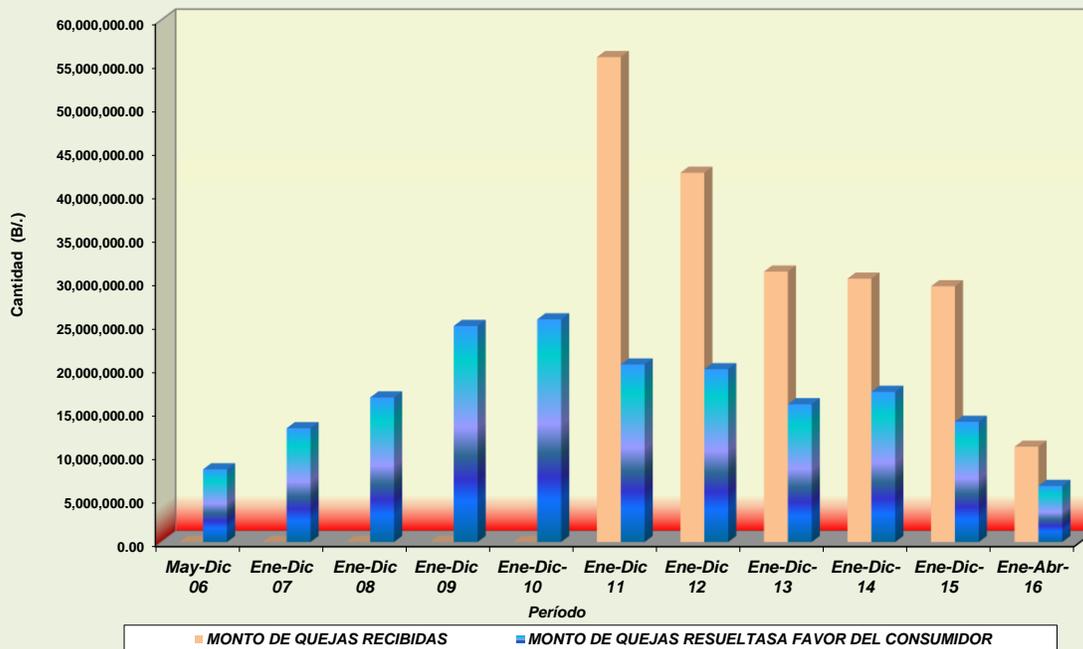
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	24,628	182,034,651.70
---	---------------	-----------------------

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 - 2016



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2016



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	905	905		
REGIONAL	Expedientes	266	266
TOTAL NACIONAL		1,171	1,171	0	0
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	73				
Promedio de Quejas Mensual	293				

**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)
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 - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	319	319
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	586	586
INVESTIGACIÓN	Expedientes	4,395	4,227	54	114
TOTAL		5,300	5,132	54	114
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	67				
Promedio de Quejas Mensual	268				

**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
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	96.18%	1.23%	2.59%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Período: 2010 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	1,488,880.53
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-Abr16	266	968,980.36

Fuente: ACODECO

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

Período: 2010 al 2016

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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-Abr 16	161	87,010.69

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	176
Agencia de autos	85
Hoteles o planes vacacionales	21
Venta de autos usados	20
Decoración	11
Cursos de inglés	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Material didáctico	4
Repuestos para autos	3
Agencias de viajes	2
Taller de reparación de autos	2
Escuelas / colegio	2
Constructoras	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Comunicaciones	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	345

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	96	27.8	19,621.86	1,883,698.87
Incumplimiento de contrato	79	22.9	62,011.35	4,898,897.03
Claúsula abusiva	35	10.1	10,698.96	374,463.54
Cobro indebido	28	8.1	14,851.87	415,852.37
Falta de información comercial	27	7.8	21,090.11	569,432.88
Devolución de dinero/abono	25	7.2	7,005.11	175,127.74
Vicio oculto	23	6.7	42,372.91	974,576.92
Aclaración de contrato	13	3.8	73,710.48	958,236.25
Incumplimiento de servicio	11	3.2	5,714.39	62,858.28
Veracidad de la publicidad	3	0.9	50,665.00	151,995.00
Resolución contrato	2	0.6	3,975.00	7,950.00
Venta engañosa	1	0.3	3,670.00	3,670.00
Mercancía defectuosa	1	0.3	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.3	3,500.00	3,500.00
TOTAL	345	100.0	30,448.87	10,504,858.88

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	50	24.0	35,488.68	1,774,433.93
Acuerdo en audiencia/Varios	42	20.2	23,050.51	968,121.55
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	28	13.5	29,346.69	821,707.22
Abandono	17	8.2	18,517.14	314,791.30
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	16	7.7	33,617.45	537,879.26
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	6.7	18,710.59	261,948.23
Pendiente constancia Desistimiento	13	6.3	25,234.05	328,042.71
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	5.3	21,905.47	240,960.14
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	3.8	45,020.52	360,164.19
Acuerdo/Reparación	3	1.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo/Devolución	1	0.5	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.5	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.5	4,500.00	4,500.00
Acuerdo/Audiencia	1	0.5	29,661.02	29,661.02
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	1,840.00	1,840.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	148,258.00	148,258.00
TOTAL	208	100.0	29,123.98	6,057,786.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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 - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	66	4,737,789.72
Cobro indebido	26	402,052.37
Claúsula abusiva	18	309,274.99
Devolución de dinero/abono	17	131,160.33
Vicio oculto	15	806,738.92
Falta de información comercial	13	467,873.03
Incumplimiento de garantía	11	342,622.26
Aclaración de contrato	8	943,276.25
Venta engañosa	1	3,670.00
Veracidad de la publicidad	1	126,995.00
TOTAL	176	8,271,452.87

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	58	2,277,473.88
Desistimientos	40	2,058,117.30
Fallo a favor	5	258,242.56
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	104	4,751,464.99

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	7
CENTRAL PARK 8, S.A.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
INVERSIONES EMET, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	3
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY.	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
MUNDIAL DE SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
NAPA VILLAGE INC.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAR PARK, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
ALL WAY TOURS / EL POBLADO RESORTS CLUB & SERVICES	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	1
MI CONDADO, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP, INC.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PEDROS BIENES Y RAICES / MASAYO, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
REY 4, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
TOTAL	176

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	11	95,266.99
Cobro indebido	2	13,800.00
Incumplimiento de contrato	2	26,913.00
Vicio oculto	1	14,849.00
Devolución de dinero/abono	2	18,035.00
Falta de información comercial	2	22,880.00
TOTAL	20	191,743.99

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	4	70,400.00
Desistimiento	5	33,760.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	22,278.00
TOTAL	11	126,438.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	5
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FAT CARS	1
FULL CARS INC	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
TOTAL	20

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	67	1,407,804.52
Vicio oculto	6	130,990.00
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Incumplimiento de servicio	2	6,058.32
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
TOTAL	85	1,691,425.99

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	32	496,590.17
Desistimiento	14	237,542.15
Fallo a favor	4	69,182.00
TOTAL	50	803,314.32

NOTA:Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA MOTORS, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS.	1
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
EMPRESAS MELO, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO SILABA	26
LUMOVIL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES	6
PANAMEÑA DE MOTORES	2
PANAMOTOR	12
PETROAUTOS, S.A.	15
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
TESA	1
TOTAL	85

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero/abono	1	252.15
TOTAL	1	252.15

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	252.15
TOTAL	1	252.15

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	24,807.10
Vicio oculto	1	21,999.00
TOTAL	4	46,806.10

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	6,419.96
Fallo a favor	1	2,700.00
TOTAL	3	9,119.96

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 junio de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	119
Electrodomésticos/equipos electrónicos	102
Almacén por departamentos	78
Celulares	77
Tv por cable	74
Mueblería/equipo electrónico	47
Comunicaciones	28
Hoteles o planes vacacionales	22
Repuestos y reparaciones (no autos)	20
Repuestos para autos	18
Mueblerías	16
Industrial	16
Opticas	15
Agencia de autos	14
Funerarias	13
Decoración	13
Taller de reparación de autos	11
Computadoras	8
Equipo médico	8
Supermercados	7
Servicios Profesionales	6
Agencia de motos	6
Ventas por internet	6
Agencias de viajes	5
Almacén de ropa y calzados	5
Joyería/Relojerías	5
Escuelas / colegio	5
Fábricas de muebles	5
Material didáctico	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Videojuegos	4
Clínicas	3
Estaciones de gasolineras	3
Venta de autos usados	3
Materiales de construcción	3
Eventos artísticos	3
Universidad	3
Almacén de bicicleta	2
Envío de dinero	2
Internet	2
Líneas aéreas	2
Transporte (fletes o similares)	2
Salón de belleza	2
Útiles de oficinas	2
Cursos varios	2
Centros de estéticas	2
Ventas de colchones	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Zapaterías	2
Sederías	2
Alarmas	1
Bancos	1
Constructoras	1
Cursos de inglés	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Ventas por TV	1
Minisuper	1
Servicios de grúas	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
Complejo Deportivo	1
TOTAL	826

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	361	43.7	417.81	150,831.09
Falta de información	107	13.0	583.06	62,387.12
Incumplimiento de servicio	72	8.7	571.60	41,155.46
Resolución de contrato	66	8.0	432.57	28,549.90
Incumplimiento de contrato	61	7.4	1,263.59	77,078.81
Mercancía defectuosa	25	3.0	363.71	9,092.63
Rescindir contrato	23	2.8	234.13	5,385.00
Devolución de dinero	22	2.7	864.52	19,019.35
Cobro indebido	20	2.4	740.65	14,813.09
Anulación de contrato	20	2.4	193.70	3,873.92
Custodia de bien	14	1.7	280.34	3,924.70
Veracidad de la publicidad	10	1.2	311.55	3,115.53
Daño y perjuicio	9	1.1	1,173.03	10,557.27
Vicio oculto	7	0.8	1,627.50	11,392.50
Venta engañosa	6	0.7	460.73	2,764.37
Abono retenido	2	0.2	1,152.09	2,304.17
Nota de crédito	1	0.1	85.59	85.59
TOTAL	826	100.0	540.35	446,330.50

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	247	29.4	445.62	110,068.11
Desistimiento/Devolución	127	15.1	477.71	60,669.55
Acuerdo en audiencia/Varios	108	12.9	288.18	31,122.93
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	56	6.7	675.96	37,853.84
Pendiente constancia desistimiento	52	6.2	445.45	23,163.52
Abandono	50	6.0	262.94	13,147.10
Resolución/Devolución	40	4.8	856.90	34,276.01
Resolución/Reemplazo	36	4.3	472.42	17,007.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	32	3.8	462.74	14,807.76
Acuerdo en audiencia/Reparación	30	3.6	537.25	16,117.54
Acuerdo/Reemplazo	17	2.0	422.50	7,182.49
Resolución/Reparar	17	2.0	489.88	8,327.88
Transacción extrajudicial	8	1.0	473.44	3,787.54
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	0.8	447.61	3,133.27
Acuerdo/Devolución	6	0.7	373.84	2,243.04
Acuerdo	3	0.4	129.40	388.20
Resoluciones/Varios	3	0.4	1,485.78	4,457.33
Acuerdo/Reparación	1	0.1	359.00	359.00
TOTAL	840	100.0	462.04	388,112.11

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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 - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	41	35,252.96
Incumplimiento de contrato	33	46,935.54
Devolución de dinero	15	15,221.82
Cobro indebido	13	13,323.80
Incumplimiento de garantía	7	8,951.38
Vicio oculto	4	6,612.51
Resolución de contrato	3	4,020.00
Anulación de contrato	1	250.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Abono retenido	1	1,400.00
TOTAL	119	134,068.01

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	54	53,596.14
Acuerdos	25	30,664.77
Resoluciones	11	16,138.86
Transacción Extrajudicial	2	990.00
TOTAL	92	101,389.77

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	6
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
VILLA DEL BOSQUE, S.A.	4
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
ICON TOWER 8A, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
VIA TERTIA PANAMA	3
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CJ BROKERS INVESTMENT CORP.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS	2
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
MI VIVIENDA, S.A	2
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A. (ADISA)	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
CHABEDU, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
ICON TOWER 8A, S.A./CJ BROKERS REAL ESTATE	1
INMOBILIARIA CRESTA, S.A.	1
INMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA LIKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES REAL ESTATE	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SIVIS, S.A.	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
TOTAL	119

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	82	33,856.57
Mercancía defectuosa	8	2,874.41
Falta de información	4	4,821.29
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Incumplimiento de servicio	2	145.46
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	102	43,007.78

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	90	37,798.43
Acuerdo	43	21,628.54
Resolución	32	17,623.52
Transacción extrajudicial	1	325.00
TOTAL	166	77,375.49

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	13
PREMIER	10
DO IT CENTER	6
CASA GALA	5
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
PANAFOTO	5
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
E-VISION	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
FOTO PLAZA	2
HOMETEK	2
PHOTURA	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
DIGITAL CITY	1
ELECTROCOM	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PHOTOVISION	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
RODELAG	1
SERFRASA, S.A.	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	102

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	64	18,409.52
Incumplimiento de servicio	3	478.40
Venta engañosa	1	132.00
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Custodia de bien	2	260.00
Falta de información	3	215.17
TOTAL	77	20,621.17

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	10,694.87
Transacción extrajudicial	1	480.00
Acuerdo	25	4,331.04
Resolución	9	2,152.23
TOTAL	96	17,658.14

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	5
SMART PHONE	4
MOBILE HOME 2	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CEL MINA	2
CELL TECHNOLOGY	2
DRAGON CELL	2
MOVICELL	2
MOVIL SHOP	2
SMART CENTER	2
TECNI CELL	2
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTION BH, S.A.	1
Autentica Electronics	1
C & D CENTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL CORPORATION	1
CELL NUMBER ONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER No.2	1
CELL'S PLANET	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMA	1
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GRUPO MF	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE WAVE	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	1
SONAM´S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
XTREME MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	77

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	13	12,136.07
Falta de información	2	1,394.42
Vicio oculto	1	2,475.00
TOTAL	16	16,005.49

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	5	4,681.18
Acuerdo	4	3,432.99
Resolución	2	3,004.32
TOTAL	11	11,118.49

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	2
ANCON STORE	1
CASA GALA	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLES SAEZ	1
TOTAL	16

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	1	454.57
TOTAL	3	5,254.57

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	6	2,735.65
Incumplimiento de garantía	5	3,536.58
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
TOTAL	14	11,875.14

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	2,571.29
Acuerdo	7	5,054.58
Resolución	4	4,245.62
TOTAL	17	11,871.49

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	53	38.1	21,809.64	1,155,911.12
Incumplimiento de contrato	36	25.9	57,562.65	2,072,255.43
Cláusulas abusivas	11	7.9	2,743.64	30,180.00
Devolución de abono/dinero	9	6.5	22,603.50	203,431.50
Falta de información comercial	8	5.8	31,869.28	254,954.20
Vicios ocultos	6	4.3	33,429.55	200,577.28
Incumplimiento de servicio	6	4.3	3,937.33	23,623.99
Cobro indebido	5	3.6	9,468.59	47,342.93
Aclaración de contrato	3	2.2	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	2	1.4	12,500.00	25,000.00
TOTAL	139	100.0	29,525.01	4,103,976.45

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	50	24.0	35,488.68	1,774,433.93
Acuerdo en audiencia/Varios	42	20.2	23,050.51	968,121.55
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	28	13.5	29,346.69	821,707.22
Abandono	17	8.2	18,517.14	314,791.30
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	16	7.7	33,617.45	537,879.26
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	6.7	18,710.59	261,948.23
Pendiente constancia Desistimiento	13	6.3	25,234.05	328,042.71
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	5.3	21,905.47	240,960.14
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	3.8	45,020.52	360,164.19
Acuerdo/Reparación	3	1.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo/Devolución	1	0.5	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.5	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.5	4,500.00	4,500.00
Acuerdo/Audiencia	1	0.5	29,661.02	29,661.02
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	1,840.00	1,840.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	148,258.00	148,258.00
TOTAL	208	100.0	29,123.98	6,057,786.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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 - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	7	31,185.00
Incumplimiento de garantía	6	126,191.03
Vicios ocultos	4	66,398.52
Cobro indebido	3	30,529.68
Incumplimiento de contrato	2	6,350.00
Devolución de abono/dinero	2	16,425.00
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	26	398,307.73

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./.)
Inmobiliarias	9	152,016.23
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34,435.00
Agencia de autos	5	138,247.00
Financieras	1	3,639.03
Venta de Autos Usados	1	12,700.00
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
Universidad	1	22,116.95
TOTAL	26	398,307.73

Fuente: ACODECO

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

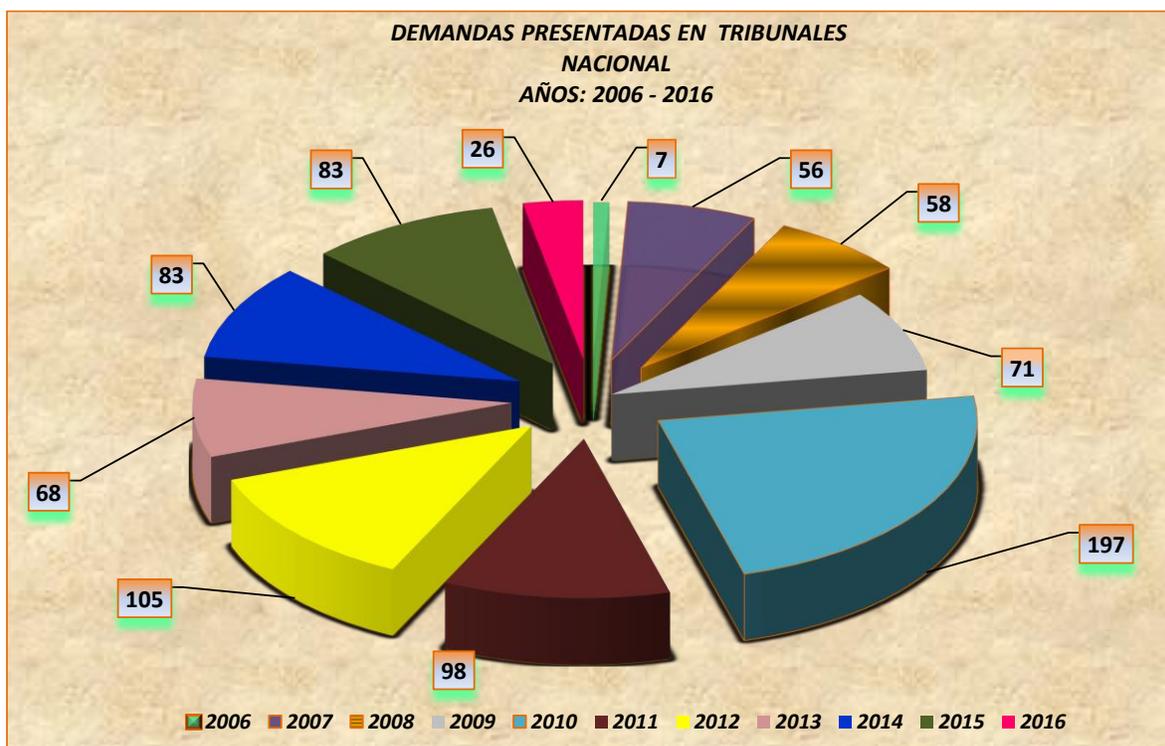
AÑO: 2006 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.6	1,162,188.01
2008	58	6.8	1,165,958.76
2009	71	8.3	3,177,387.81
2010	197	23.1	11,574,589.66
2011	98	11.5	4,265,056.02
2012	105	12.3	4,552,121.01
2013	68	8.0	3,037,107.83
2014	83	9.7	2,925,140.26
2015	83	9.7	2,460,388.06
2016	26	3.1	398,307.73
TOTAL	852	100.0	34,718,245.15

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 - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en aperturas	4,227	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,730	438,682.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	161	
Expedientes en alzadas	65	

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987 Y LEY 24 DE 2002 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987		
Expedientes en aperturas	54	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	37	11,950.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	25	
Expedientes en alzadas	9	
LEY 24 DE 2002		
Expedientes en aperturas	114	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	35	47,200.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	134	
Expedientes en alzadas	23	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	34	2.0	17,275.00	3.9
SUPERMERCADO XTRA	21	1.2	18,375.00	4.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	1.1	24,400.00	5.6
SUPERMERCADO REY	15	0.9	9,510.00	2.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.1	1,400.00	0.3
OTROS	1,639	94.7	367,722.00	83.8
TOTAL	1,730	100.0	438,682.00	100.0

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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	18	13,000.00
TOTAL	1,985	802,550.00

NOTA: En el año 2016, los datos se reflejan hasta el mes de abril.

Fuente: ACODECO



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

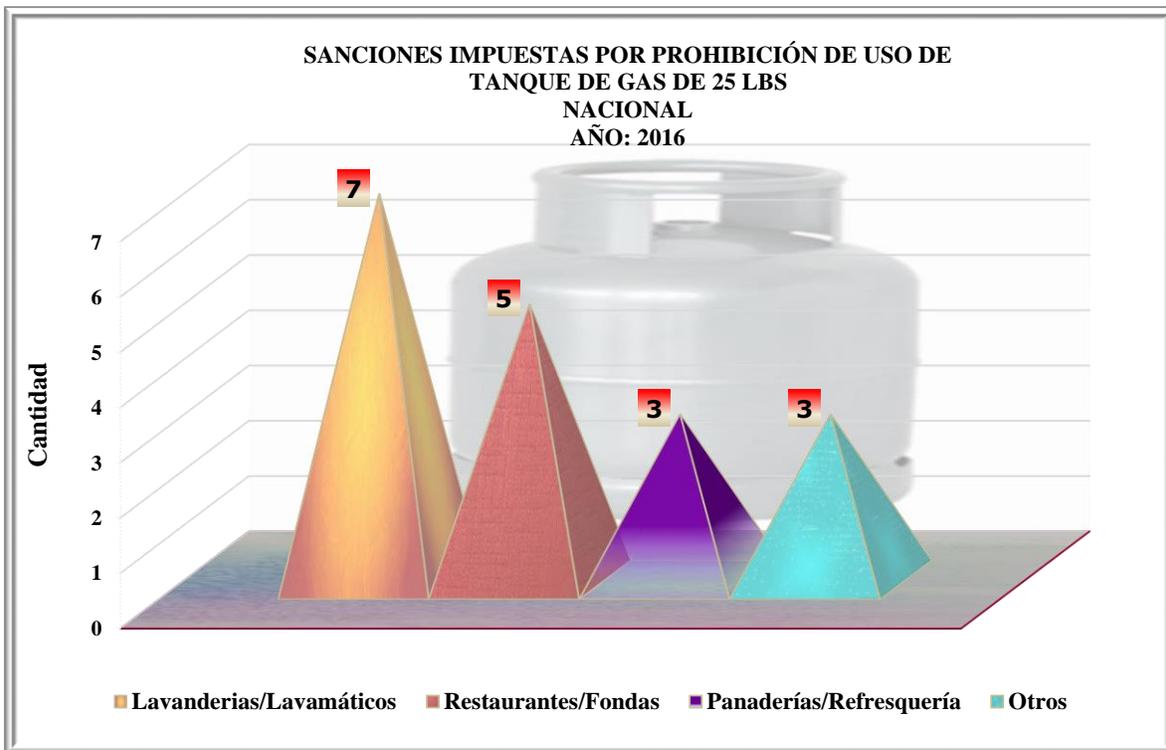
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderias/Lavamáticos	7	6,000.00
Restaurantes/Fondas	5	3,750.00
Panaderías/Refresquería	3	1,750.00
Otros	3	1,500.00
TOTAL	18	13,000.00

Fuente: ACODECO



**SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS Y COLEGIOS
PRIVADOS**

Años: 2007- 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AÑOS	CANTIDAD COLEGIOS	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	35	26,150.00
2016	0	0.00
TOTAL	99	132,100.00

NOTA: En el año 2016, los datos se reflejan hasta el mes de abril; en lo que va del año 2016 no hay sanción impuesta.

Fuente: ACODECO

MOTIVOS	CANTIDAD/COLEGIOS		
	2014	2015	2016
Venta atada	6	9	...
Sin entrega de contrato	4	12	...
Veracidad de la publicidad	...	6	...
Sin Información clara y veráz	7	6	...
Aumento de matrícula	...	4	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	1	...
Cobro por copias	...	1	...
Libros	...	2	...
Discriminación	...	1	...
TOTAL	17	42	...

NOTA: Estos datos de motivo es independiente de sanciones impuestas; ya que una escuela puede registrar más de una (1) sanción.

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 - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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	13	235,745.11
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	10	0.00
La publicidad no es veraz	6	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	46	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	7	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	9	0.00
Hasta agotar existencias	7	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	6	0.00
Tiempo de locución	4	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	60	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	4	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	10	0.00
Venta especial sin falta	51	0.00
TOTAL	238	235,749.10
VERIFICACIÓN	60	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	10	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	58	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
QUEJAS		
Honró	0	0.00
Desistió	0	0.00
TOTAL	73	0.00

Fuente: ACODECO

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

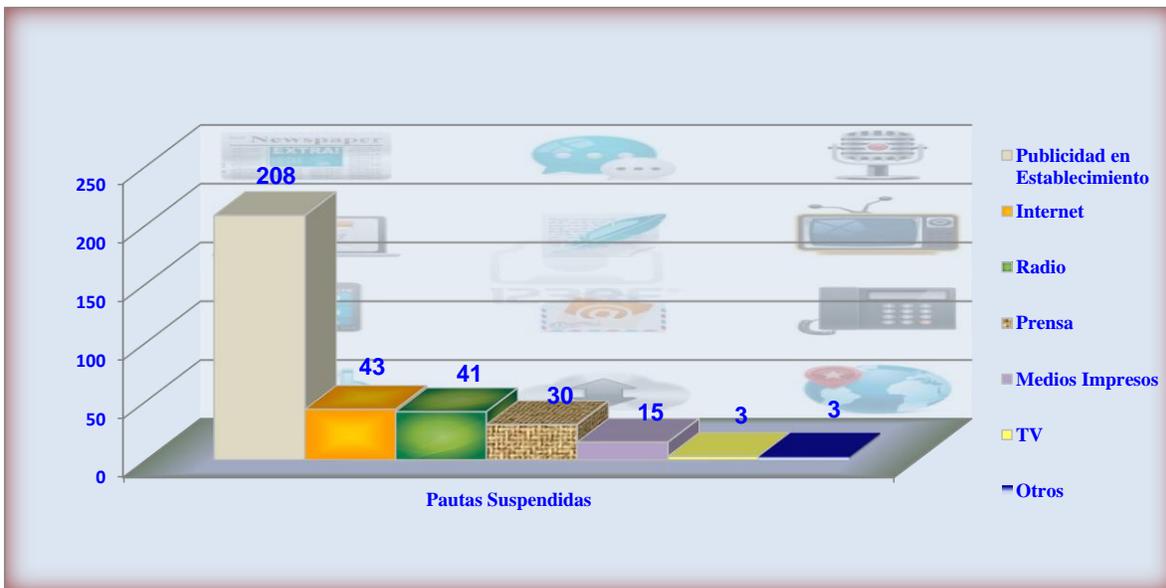
PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	208
Internet	43
Radio	41
Prensa	30
Medios Impresos	15
TV	3
Otros	3
TOTAL	343

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 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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 (a abril)	3,490	1,874	5,364
TOTAL	103,283	63,001	166,284

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de junio 2016

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 (a abril)	1,487	648	2,135
TOTAL	45,554	24,921	70,475

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

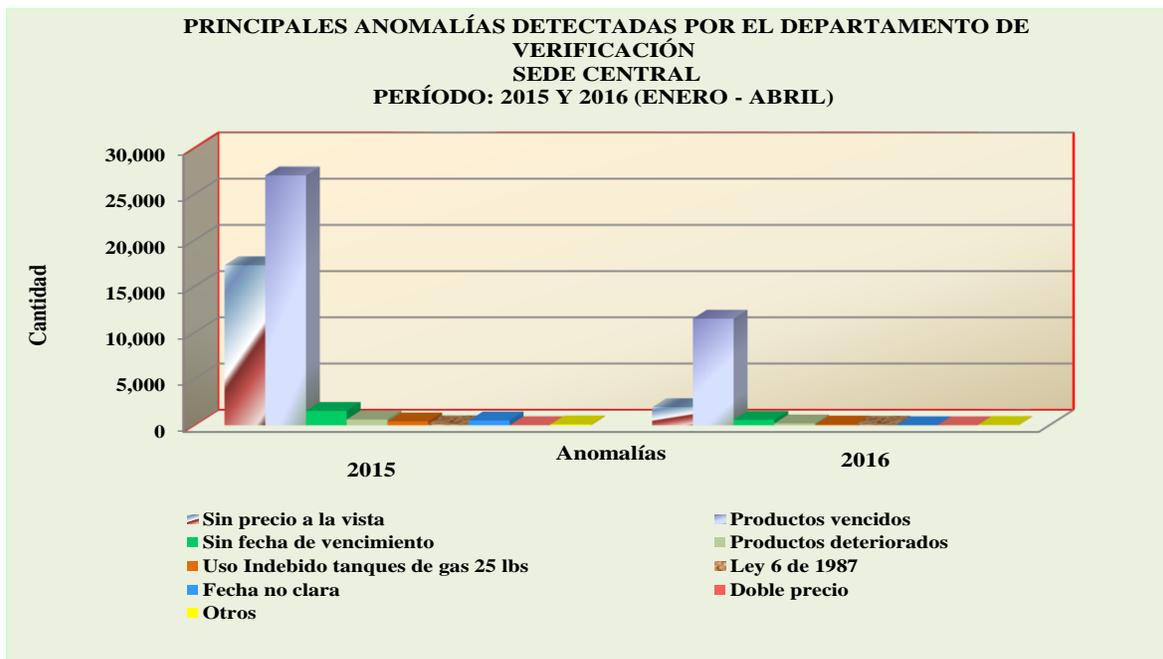
AÑOS : 2015 - 2016 (ENERO - ABRIL)

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS
Sin precio a la vista	17,319	1,957
Productos vencidos	27,045	11,537
Sin fecha de vencimiento	1,557	580
Productos deteriorados	626	198
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	78
Ley 6 de 1987	113	70
Fecha no clara	520	9
Doble precio	15	8
Otros	88	39
TOTAL	47,698	14,476

NOTA: En el año 2016, se reflejan los datos hasta el mes de abril.

Fuente: ACODECO



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

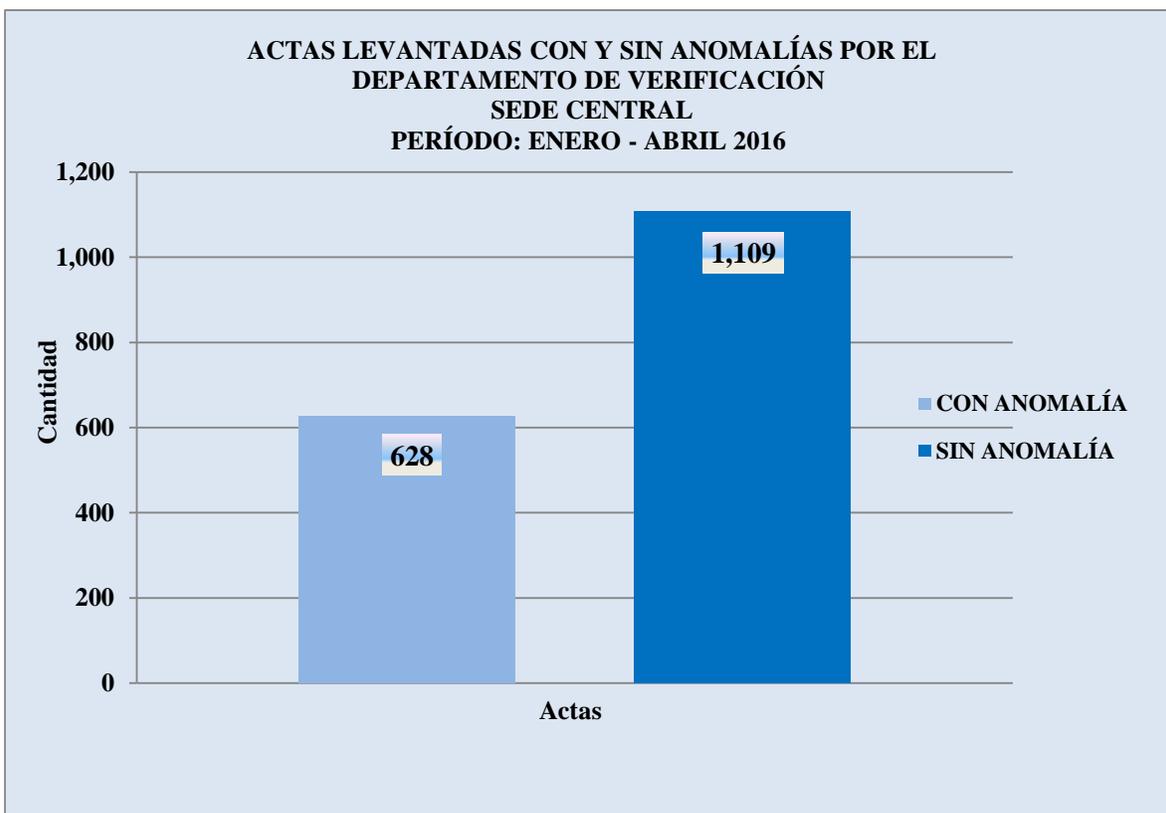
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	628	1,109

Fuente: ACODECO



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

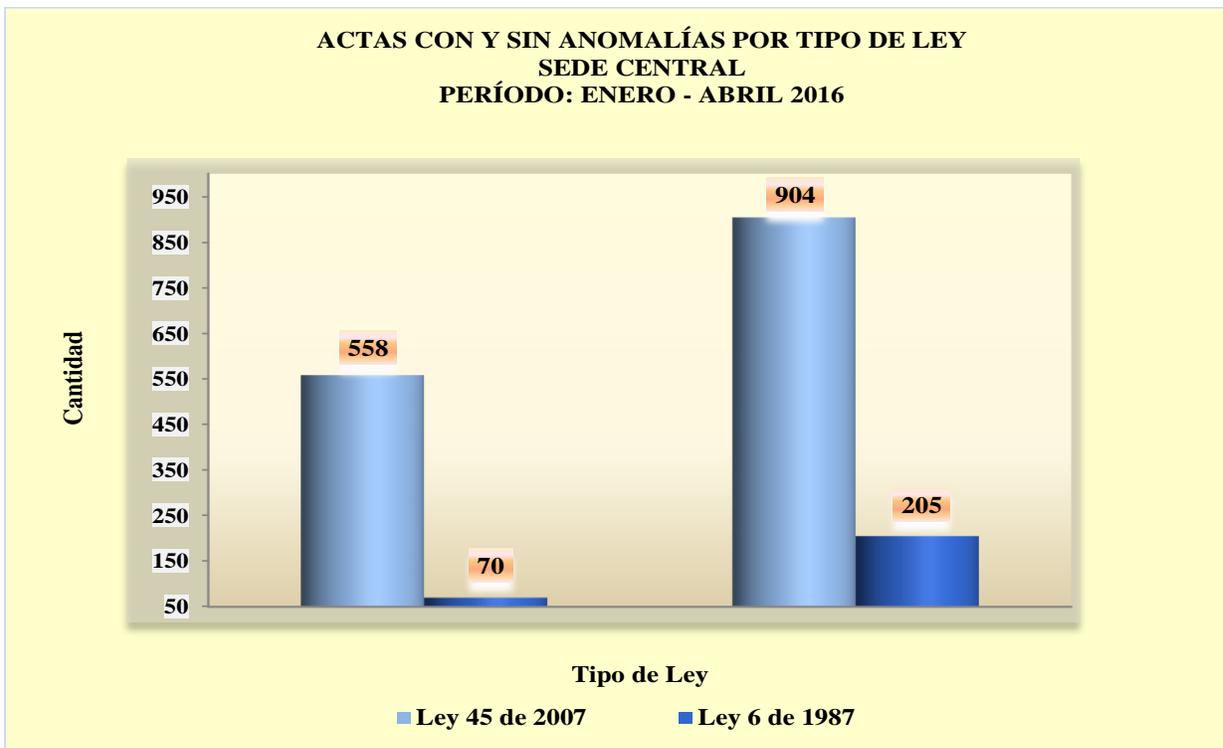
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

LEYES	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	558	904
Ley 6 de 1987	70	205

Fuente: ACODECO



ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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	61	613	134	196	0	34	169	1,957	180	211	364	3,919
Productos vencidos (PV)	productos	6,831	8,726	3,180	1,835	0	4,866	4,623	11,537	3,226	381	6,065	51,270
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	981	0	1	0	1	9	580	269	28	192	2,061
Productos deteriorados	productos	27	219	72	2	0	44	6	198	3	247	354	1,172
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
Producto doble precio	productos	1	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9
Fecha no clara	productos	1	66	4	0	0	0	0	9	24	0	69	173
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	17	1	7	0	0	22	78	8	1	1	137
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	3	15	0	5	0	0	3	34	14	4	3	81
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	33	0	2	4	39
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
TOTAL		6,927	10,637	3,391	2,046	0	4,945	4,832	14,476	3,726	877	7,052	58,909

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

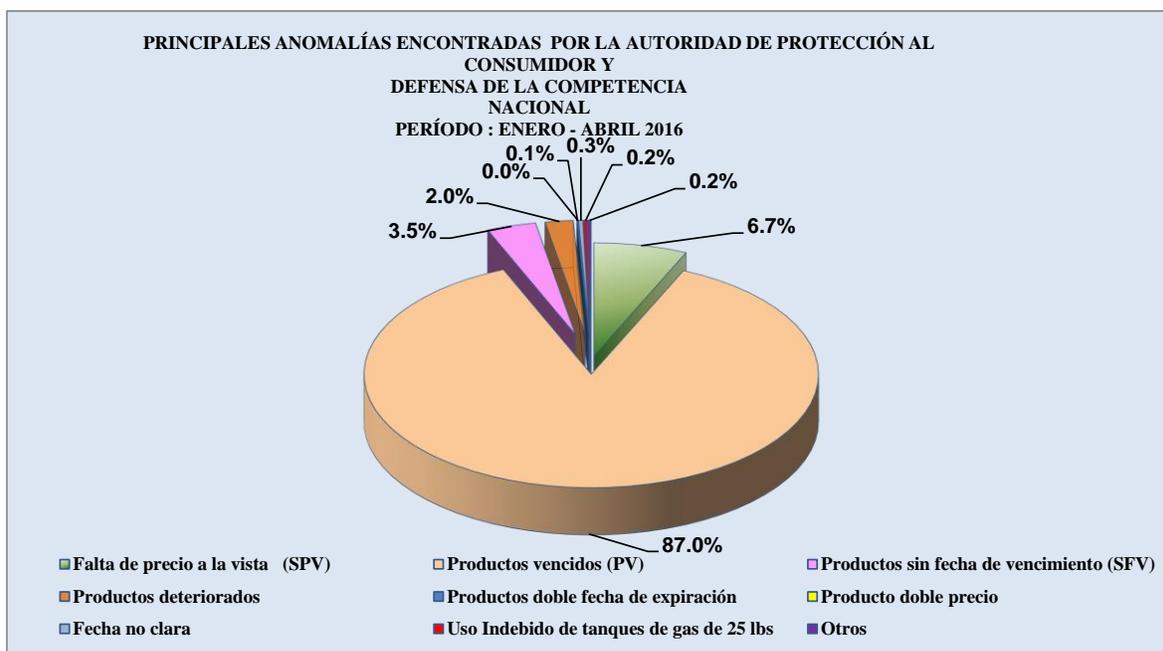
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	3,919	6.7
Productos vencidos (PV)	51,270	87.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	2,061	3.5
Productos deteriorados	1,172	2.0
Productos doble fecha de expiración	32	0.1
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	173	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	137	0.2
Otros	136	0.2
TOTAL	58,909	100.0

Fuente: ACODECO



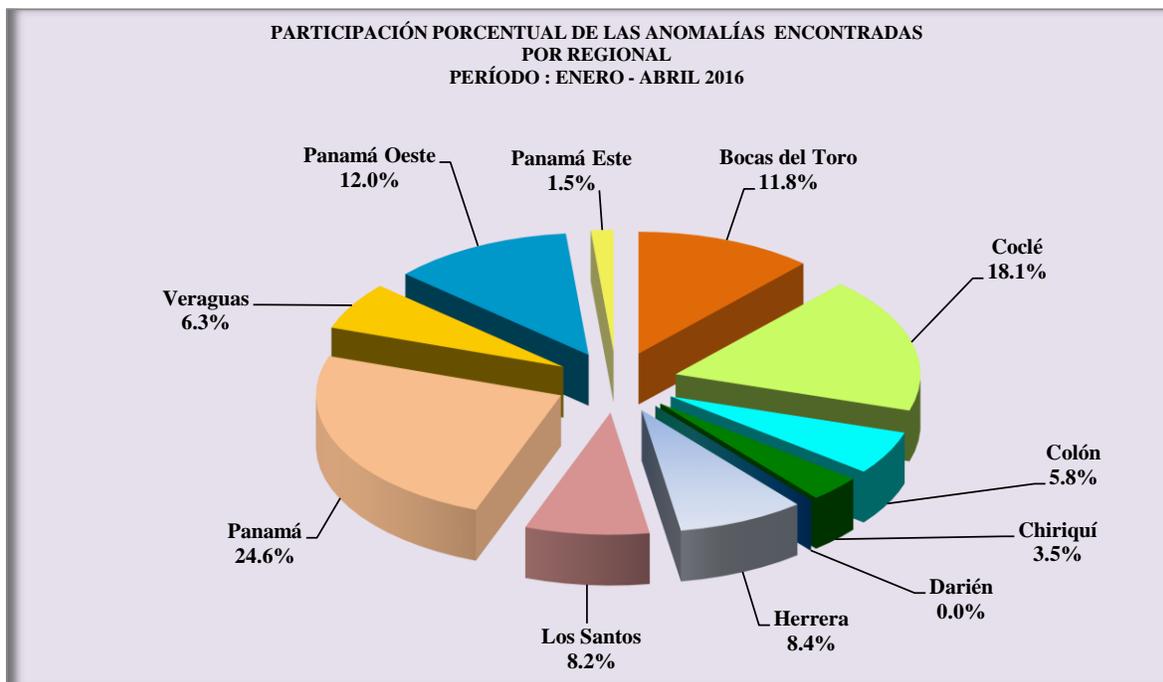
**ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN REGIONAL ,
POR AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA
COMPETENCIA**

NACIONAL

PERIODO : ENERO - ABRIL 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	6,927	11.8
Coclé	10,637	18.1
Colón	3,391	5.8
Chiriquí	2,046	3.5
Darién	0	0.0
Herrera	4,945	8.4
Los Santos	4,832	8.2
Panamá	14,476	24.6
Veraguas	3,726	6.3
Panamá Oeste	7,052	12.0
Panamá Este	877	1.5
TOTAL	58,909	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-ABRIL 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	97	12.2	214,445	83.3
SUPERMERCADO REY	205	25.9	10,783	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	674	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	293	36.9	11,483	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	195	24.6	2,169	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.4	3	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	793	100.0	257,434	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 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-ABRIL 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	94	43.3	38,813	16.7
SUPERMERCADO 99	51	23.5	114,229	49.2
SUPERMERCADO REY	42	19.4	33,605	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	28	12.9	17,991	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3,268	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	2	0.9	301	0.1
TOTAL	217	100.0	232,354	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 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de junio 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-ABRIL 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	...	0.0	11,615	34.5
SUPERMERCADO REY	34	27.6	6,510	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	...	0.0	1,162	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	...	0.0	5,861	17.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	89	72.4	1,243	3.7
PRICE MART	2,505	7.4
MEGA DEPOT	433	1.3
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	123	100.0	33,658	100.0

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

En el mes de febrero, abril no se registró este tipo de 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 - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Fruteria,etc.	18	104	52	51	0	185	132	59	144	7	25	777
Almacenes	18	31	13	42	0	83	26	185	10	7	2	417
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Auto Repuestos	1	3	2	0	0	3	0	9	0	1	2	21
Alquiler de Autos	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	7
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Casinos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5
Celulares	0	2	2	0	0	10	0	0	0	0	0	14
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	40
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	1	2	13	5	0	0	22
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	35
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	6
Distribuidora e Importadoras	0	2	0	0	0	2	0	35	0	0	0	39
Electronicas	0	1	0	0	0	2	0	6	0	0	0	9
Envio de dinero	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	13
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	3	5	0	1	0	2	0	4	1	0	0	16
Esoterica	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Farmacias	3	9	0	1	0	1	8	5	2	2	10	41
Ferreterías	11	4	11	1	0	1	1	10	0	0	0	39
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	4	11	1	4	0	2	59	25	14	0	5	125
Internet	2	3	0	0	0	0	4	17	0	0	0	26
Joyería y Relojería	1	0	1	0	0	8	0	3	0	0	0	13
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	6
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	9	1	0	0	4	53	0	3	2	81
Librería	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	5
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	0	6
Mini Super	101	131	82	80	0	163	67	182	53	56	64	979
Mueblerías	1	0	4	0	0	8	1	6	0	0	0	20
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opticas	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Otros	18	2	1	67	0	0	0	5	0	4	2	99
Panaderías/Refresquerías	2	15	6	0	0	3	17	50	2	0	3	98
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	5	0	0	0	10
Pintura	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	7
Restaurantes / Fondas	20	48	20	45	0	15	90	325	126	20	9	718
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	2	2	4	47	0	5	4	0	0	0	0	64
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	0	6	0	0	2	12
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Supermercados	14	33	4	20	0	9	4	58	2	51	13	208
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	10
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	0	12	4	0	0	20
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	9
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	4	0	0	0	0	7
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	4	0	0	0	9
TOTAL DE VISITAS	244	431	218	360	0	529	425	1,209	369	152	140	4,077

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

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	1	0	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	2	29	17	0	0	4	4	15	6	27	13	227	24	17	8	322	74	396
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	9	0	3	0	19	19
- En contra del consumidor	balanza	0	2	0	11	0	0	0	2	0	3	0	2	0	2	0	1	0	23	23
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	8
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	4168	124	0	0	59,602	5,066	0	0	63,770	5,190	68,960
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	591	36	0	0	591	36	627
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	9	19	0	0	0	2	0	0	10	21	31
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	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 legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	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	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	13	8	0	0	2	0	0	0	14	10	71	21	17	7	117	46	163
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	318	7	0	0	20	0	0	0	162	6	1626	21	313	5	2,439	39	2,478
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	4	0	15	15	15
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	12	12	12
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	61	0	0	0	3	0	0	0	71	0	324	0	80	2	539	2	541
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	1	3	18	0	0	2	8	2	14	0	12	28	42	2	11	37	106	143
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		49		0		19		29		38		100		19		254		254
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		39		0		16		39		25		197		36		353		353
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	334	8	0	0	334	8	342
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	2	1	0	0	2	15	17
TOTAL DE ACTIVIDADES		3	3	425	57	0	0	31	14	4,194	163	275	61	62,806	5,221	429	42	68,163	5,561	73,724

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

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

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

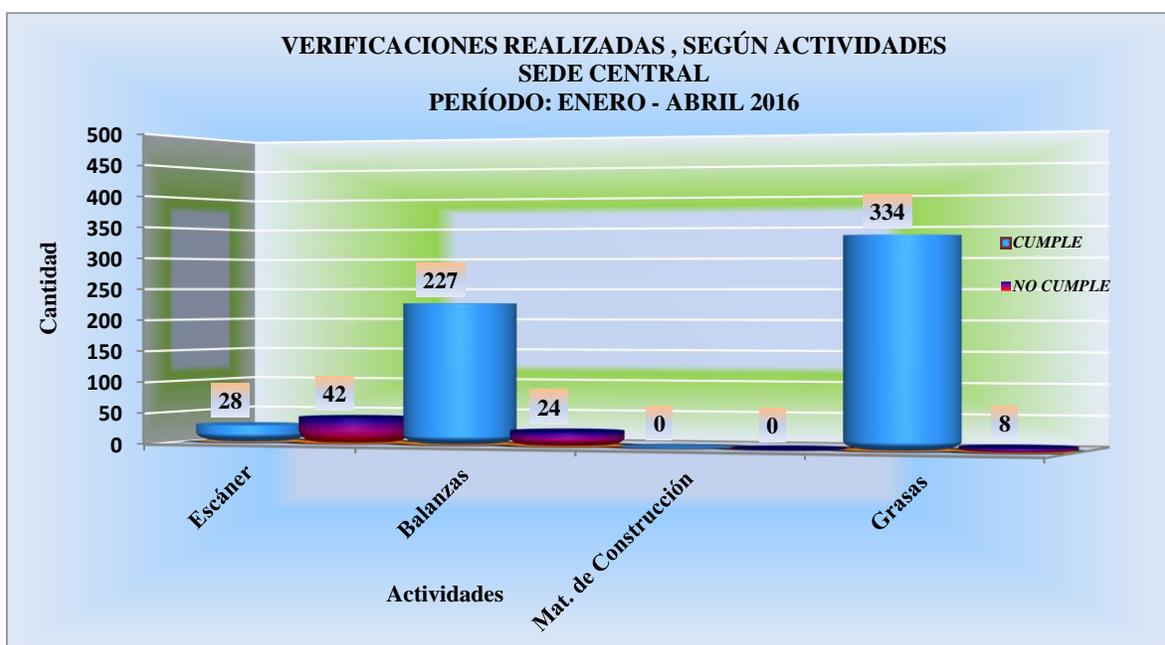
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	28	42
Balanzas	227	24
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	334	8

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

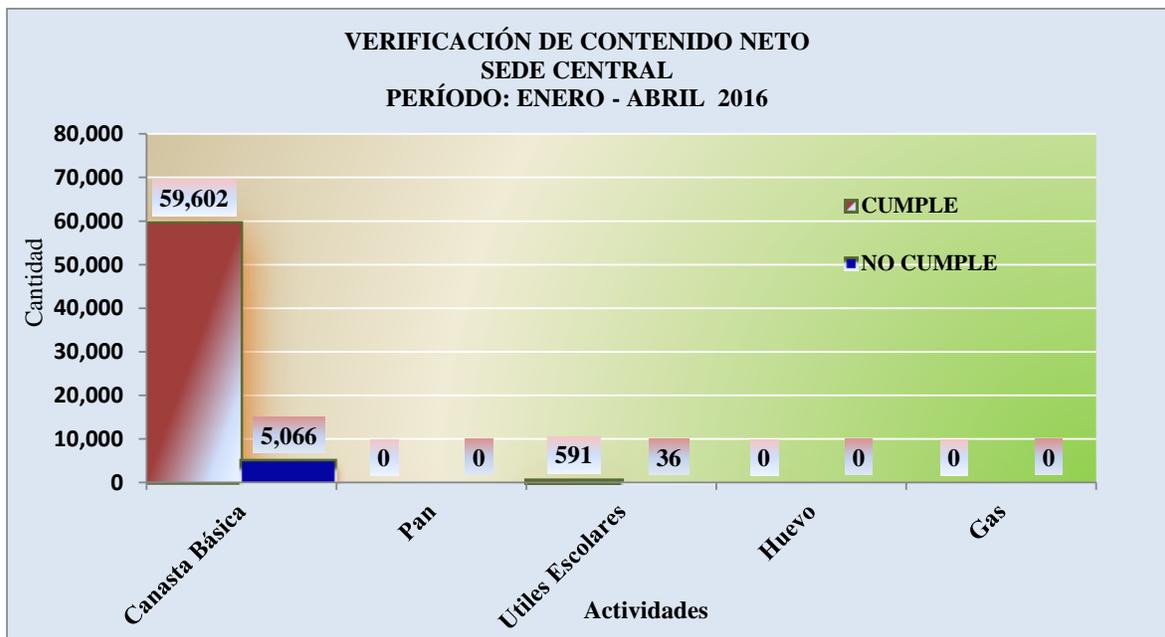
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	59,602	5,066
Pan	0	0
Utiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

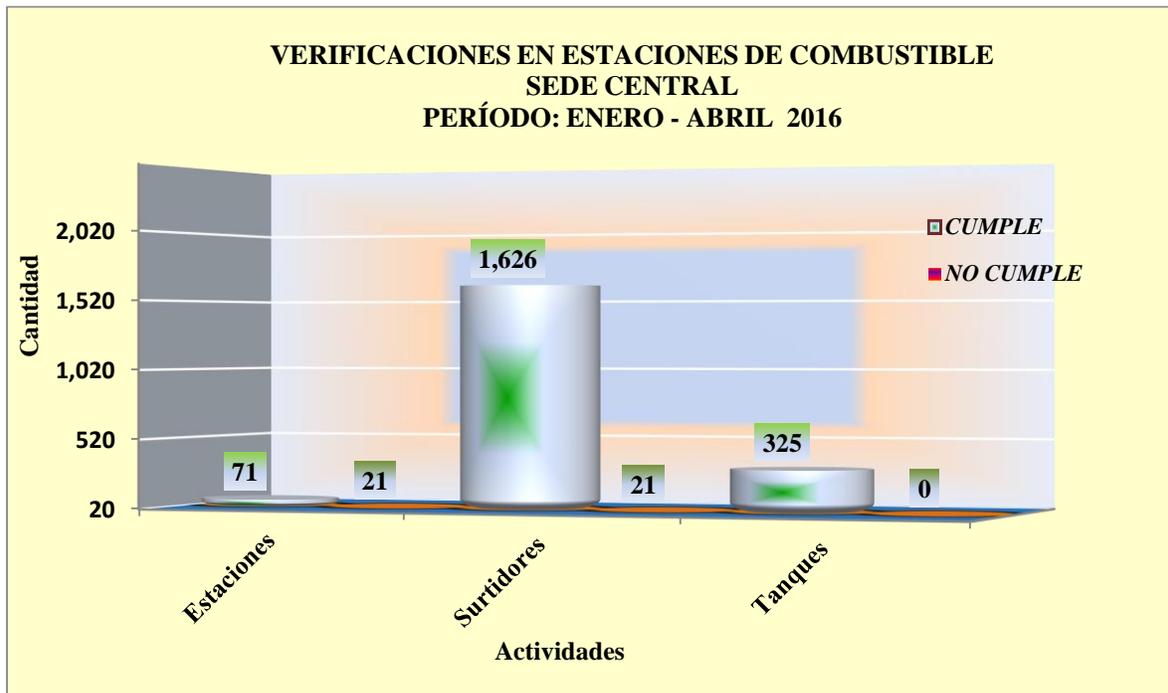
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	71	21
Surtidores	1,626	21
Tanques	325	0

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

Fuente: ACODECO



**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
NACIONAL
AÑOS: 2012-2016 (a abril)**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andánsis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	1	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	322	74	2,125	519	2,644
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	19	2	130	132
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	23	0	155	155
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	8	0	110	110
Andánsis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	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	64,361	5,226	247,417	42,272	289,689
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	10	21	206	654	860
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	0	0	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	2	218	1,192	1,410
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	117	46	374	260	634
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	2,439	39	6,998	123	7,121
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	15	0	111	111
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	12	0	39	39
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	539	2	1,556	13	1,569
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	37	106	343	947	1,290
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		254		1,508		1,508
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		353		1,543		1,543
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	334	8	2,190	354	2,544
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	2	15	104	406	510

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

**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL**

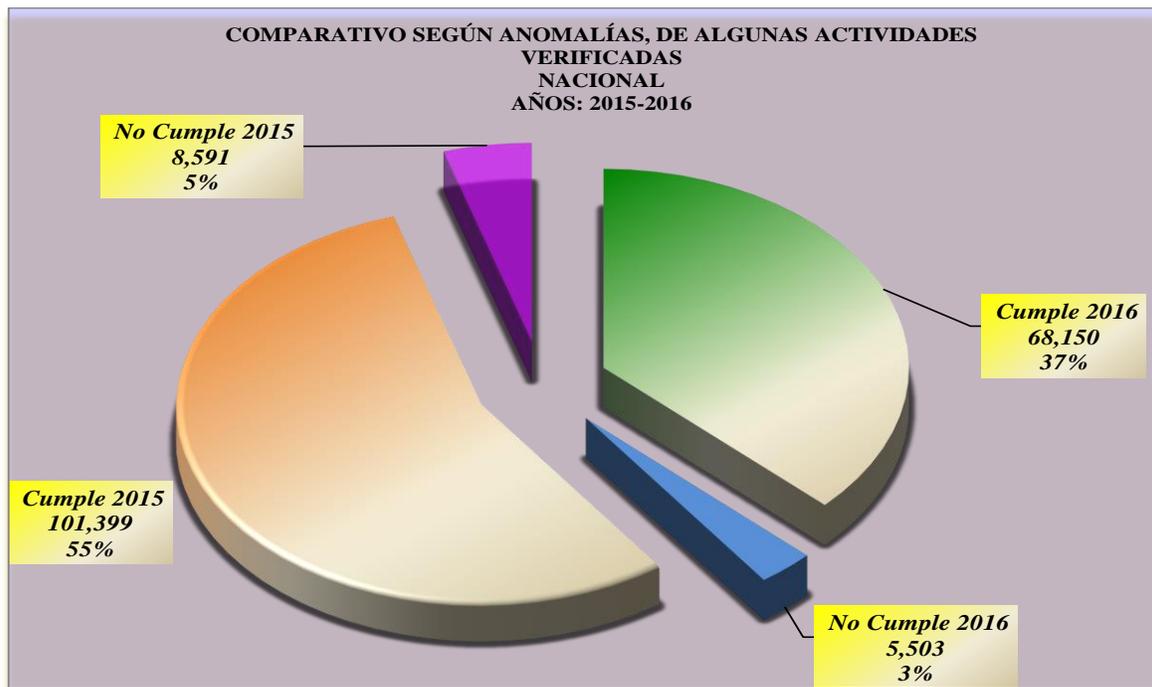
PERÍODO: 2015 - 2016 (hasta abril)

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	37	106	129	136
Pesas y Balanzas	322	74	297	70
Combustible (1)	3,095	87	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	64,361	5,226	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	2	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	334	8	1,059	55
TOTAL	68,150	5,503	101,399	8,591

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016****Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	278
Medios de Comunicación	301
Consulta	1,796
Capacitaciones	115
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	33
Cuida Tu Bolsillo	28
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	348
Ley 24	0
Ley 45	998
Ley 81	45
Control de Precio	0
Otros	499
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	86
Radio	170
Prensa	44
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	323
Los Pueblos	181
La Peatonal	114
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	73,989
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	18,211

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	162
Jornadas Educativas	2	2	2	6	12
Medios de Comunicación	13	18	19	0	50
Programas	3	2	1	2	8
Diseño Gráfico	25	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	29
Capacitaciones	5	5	6	10	26
Módulos	3	3	3	3	12
PROGRAMAS	3	15	12	3	33
Acodeco Tour	0	2	1	2	5
Reciclaje	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	28
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0
TEMAS	42	7	25	5	79
Ley 6ta	15	0	1	1	17
Ley 24	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	30
Ley 81	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	32
MOTIVOS	0	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	18	19	2	52
Televisión	7	15	13	2	37
Radio	0	0	0	0	0
Prensa	6	3	6	0	15
Otros	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	618
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	323
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	181
La Peatonal (1)	23	33	30	28	114
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	16,999
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	1,266

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

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	8	11	2	23	0	20	20	17	8	7	116
Población Beneficiada Jornadas Educativas	284	121	170	9,108	0	1,494	249	122	264	275	12,087
Capacitaciones	12	28	1	0	0	11	22	3	10	2	89
Personas Capacitadas	400	547	25	0	0	721	471	66	753	80	3,063
Programas	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	28
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	28
Consultas Educativas	133	285	3	344	0	151	252	259	128	212	1,767
Personal	125	271	1	312	0	127	248	245	98	177	1,604
Telefonía	8	14	2	32	0	24	4	14	30	35	163
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	133	286	0	344	0	197	252	259	128	212	1,811
Ley 6ta	16	31	0	140	0	15	70	29	17	13	331
Ley 45	84	214	0	164	0	22	154	45	110	175	968
Ley 81	3	0	0	40	0	0	1	0	0	1	45
Otros	30	41	0	0	0	160	27	185	1	23	467
Distribución de Material Educativo	7,629	3,478	100	22,593	0	10,380	5,437	3,784	708	2,881	56,990
Participación en Medios de Comunicación	19	43	3	100	0	4	37	31	11	3	251
Televisivo	5	14	1	12	0	4	4	2	4	3	49
Radiales	14	17	2	68	0	0	33	29	7	0	170
Prensa Escrita	0	9	0	20	0	0	0	0	0	0	29
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	817	953	198	9,452	0	2,366	1,000	447	1,145	567	16,945

Fuente: ACODECO

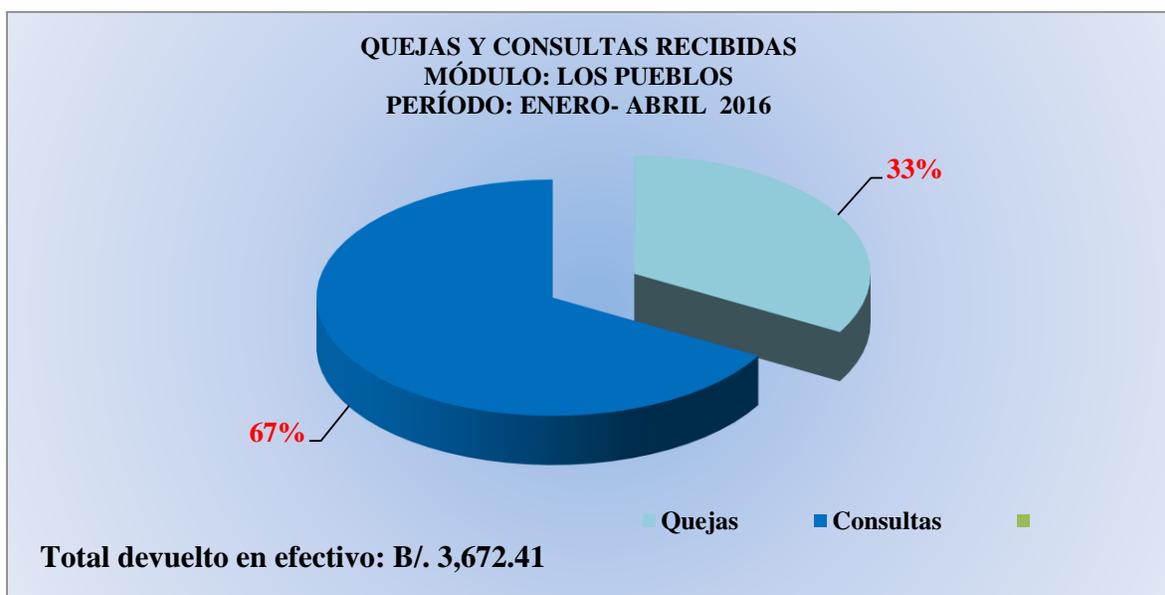
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2016
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	90	3,672.41
Consultas	37	47	43	54	181	
TOTAL	68	63	64	76	271	

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

Fuente: ACODECO



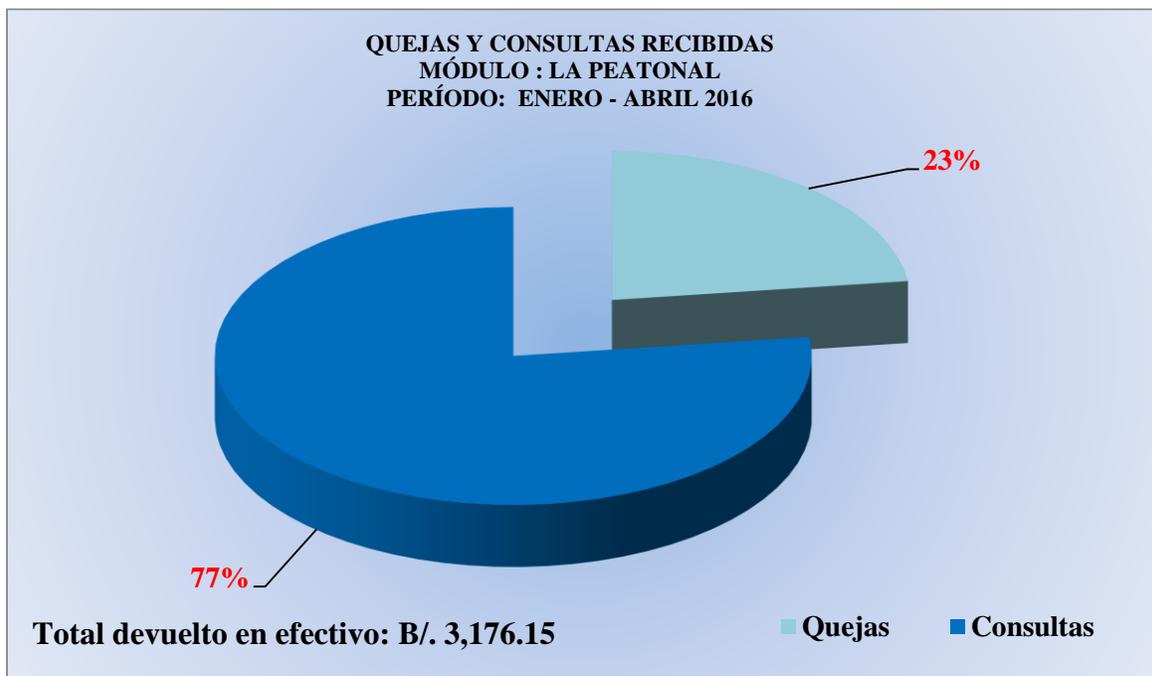
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	34	3,176.15
Consultas	23	33	30	28	114	
TOTAL	32	38	38	40	148	

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

Fuente: ACODECO



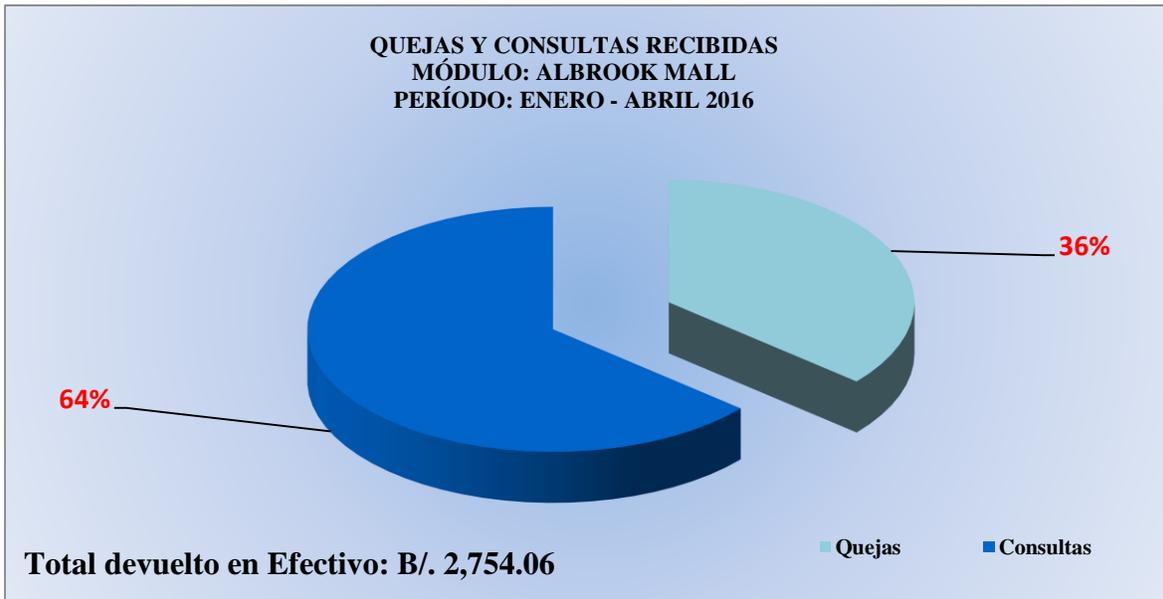
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	183	2,754.06
Consultas	133	88	45	57	323	
TOTAL	140	157	108	101	506	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

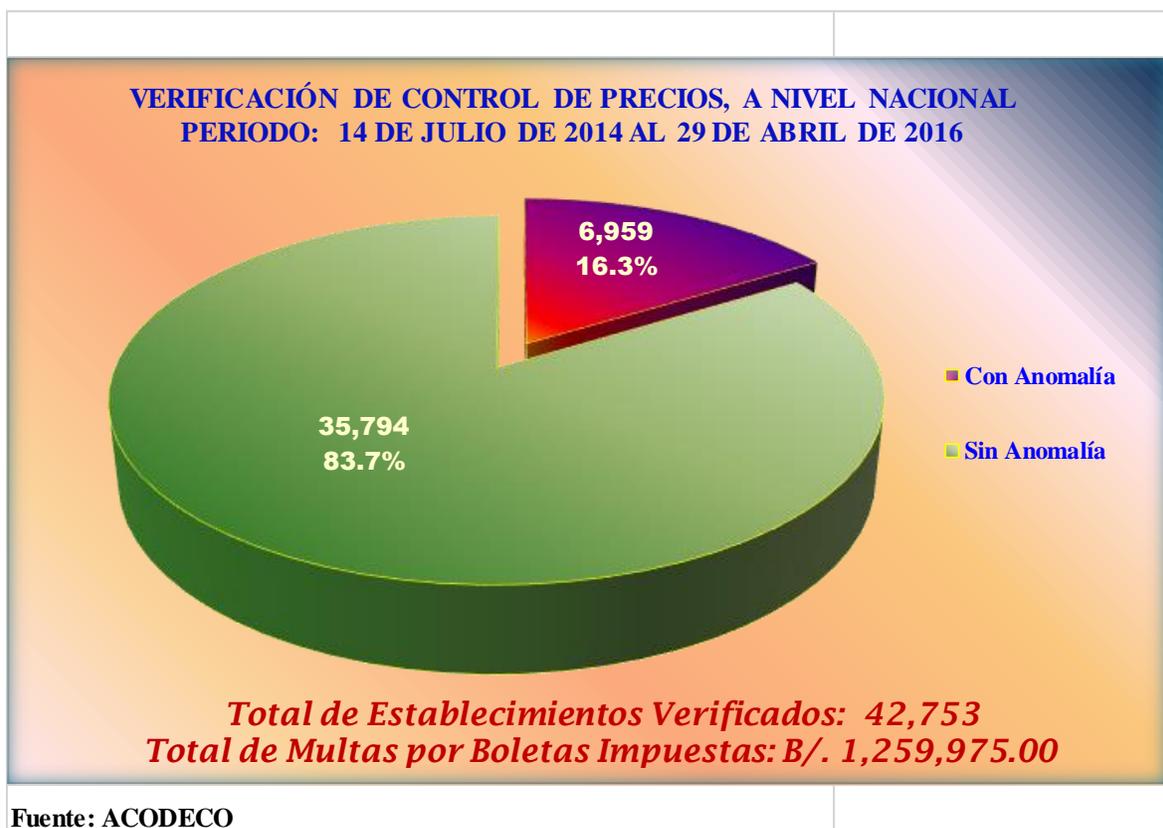
NACIONAL

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 29 DE ABRIL DE 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	6,959
Sin Anomalía	35,794
TOTAL	42,753

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 29 DE ABRIL DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,475
Minisuper	17,010
Abarroterías	23,268
TOTAL	42,753

Fuente: ACODECO

