



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Mensual)



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

Período: Enero - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	542	2,022	2,564
ASISTENCIAS	4,717	16,374	21,091
QUEJAS (Ley 45)	598	1,911	2,509
TOTALES	5,857	20,307	26,164

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero- Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	542	2,022	2,564
ASISTENCIAS	4,717	16,374	21,091
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	598	2,284	2,882
TOTALES	5,857	20,680	26,537

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Agosto 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	444	100
TOTALES	444	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	140	54.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	28	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTeles Y PENSIONES	27	10.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	17	6.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	14	5.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	2.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	2.0
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	3	
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.4
TOTALES	255	98.8

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	184	16.7
PRODUCTOS VENCIDOS	175	15.9
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	139	12.6
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	68	6.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	66	6.0
ESCÁNER	63	5.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	57	5.2
NO CUMPLEN	55	5.0
BALANZAS	49	4.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	28	2.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	26	2.4
VENTA ATADA	25	2.3
PESO NETO	22	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	1.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	20	1.8
LOS SURTIDORES ESTÁN DESCALIBRADOS	18	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	10	0.9
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	10	0.9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	6	0.5
INFORMACION NO VERAZ	5	0.5
MONOPOLIO	4	0.4
DISCRIMINACIÓN	3	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,100	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	46	86.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	13.2
TOTALES	53	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
TOTALES	2	100.0

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

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Enero - Agosto 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	11	39	9	78	7	8	33	72	35	48	20	360
TELEFÓNICA (3)	11	31	17	30	1	36	32	579	30	53	13	833
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	389	0	0	0	389
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	130	0	0	0	130
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	473	0	0	0	473
WEB	0	0	0	0	0	0	0	130	0	0	0	130
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	188	0	0	0	188
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0	50
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Total	22	70	26	108	8	44	65	2,022	65	101	33	2,564

(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



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Enero - Agosto 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	155	331	208	953	23	235	121	6,552	810	639	187	10,214
TELEFÓNICA (3)	16	86	74	16	0	64	33	5,755	351	92	50	6,537
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,584	0	0	0	1,584
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
MÓDULOS (2)	273	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	273
Total	444	417	282	969	23	299	154	16,374	1161	731	237	21,091

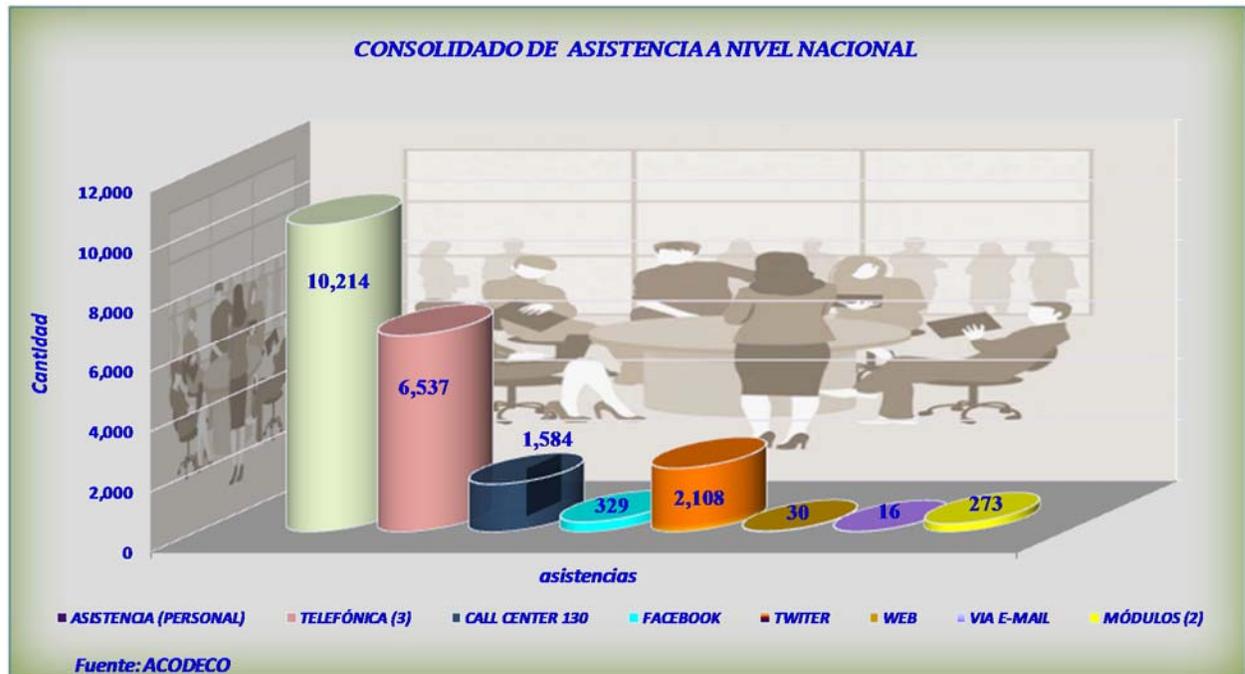
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Los Datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía 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	3,698	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14@	3,380	30,264,004.26
Ene-Ago-15	2,509	18,379,538.01

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

@Datos Revisados

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía 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	2,681	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-Ago-15	1,564	9,983,770.72

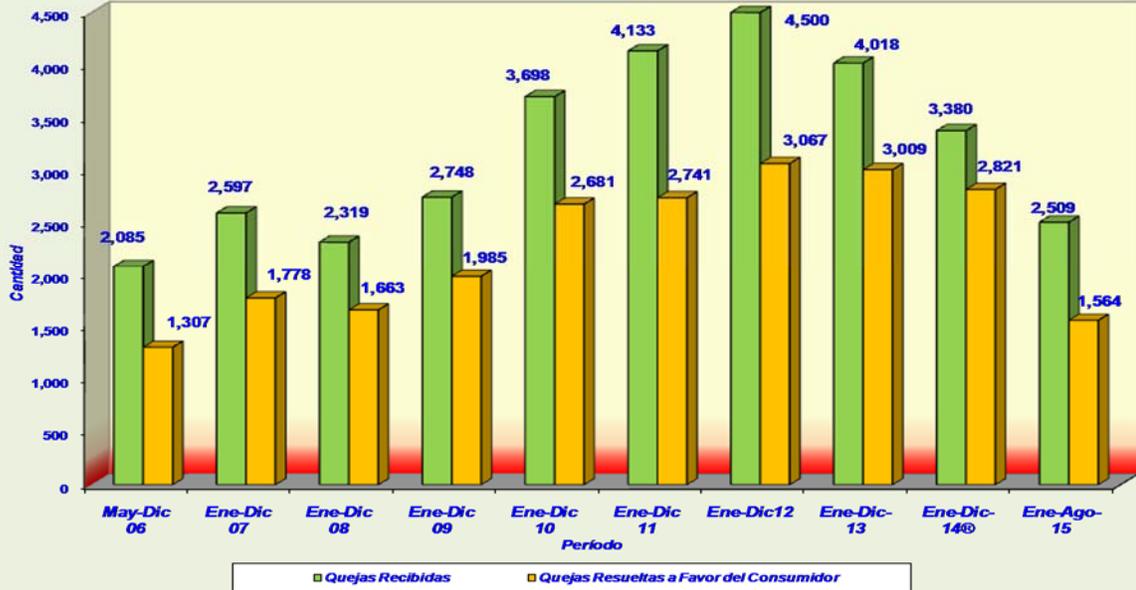
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

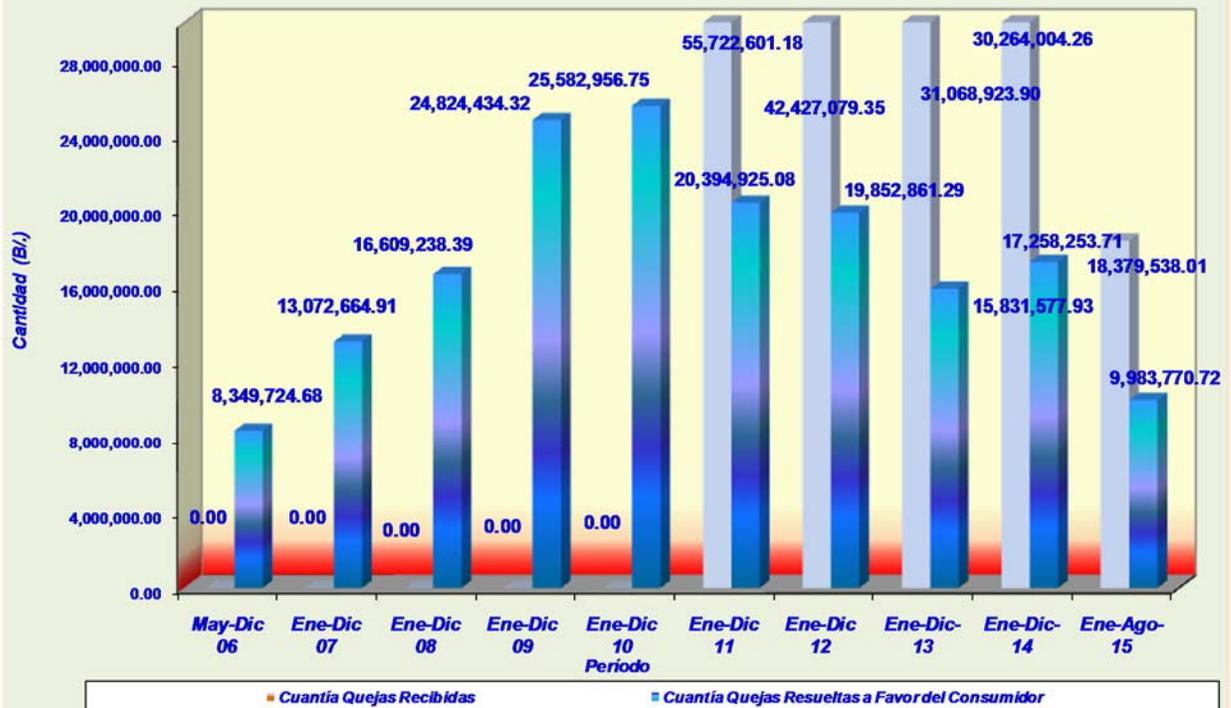
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	22,616	171,760,407.78
---	---------------	-----------------------

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 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-Ago-15	1,911	16,129,979.93

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-Ago-15	1,296	9,187,275.65

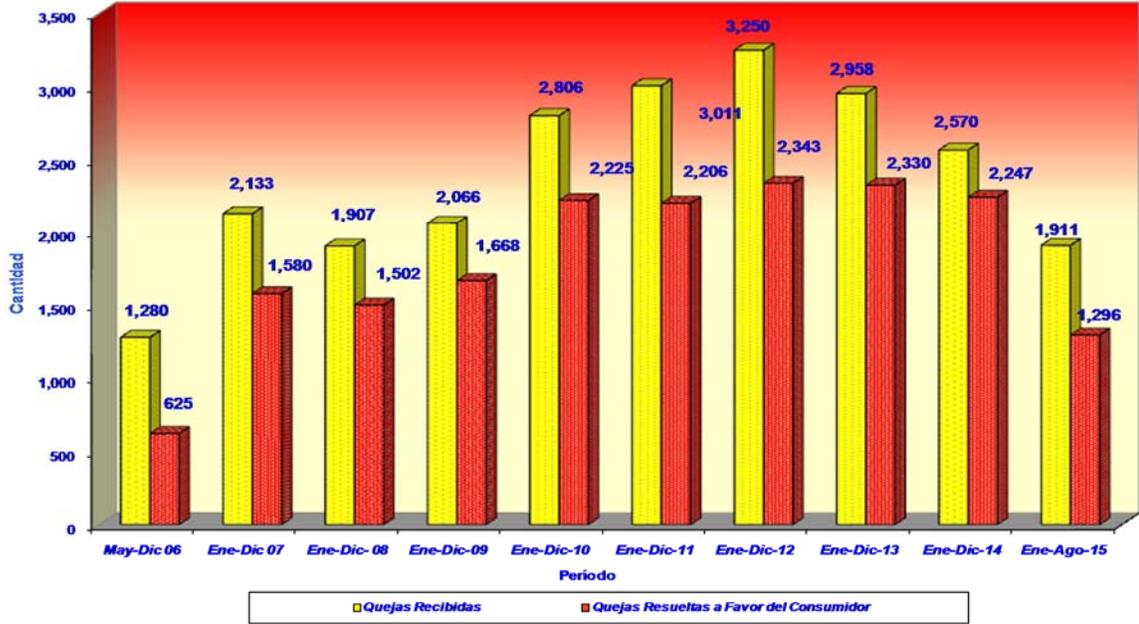
**TOTAL DE QUEJAS
RESUELTAS A FAVOR 2006
a 2015**

18,022

160,458,112.99

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 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 - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
PANAMÁ	Expedientes	1,911	1,911		
REGIONAL	Expedientes	598	598
TOTAL NACIONAL		2,509	2,509	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	78				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	314				

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 - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	516	516
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,395	1,395
INVESTIGACIÓN	Expedientes	4,144	3,771	119	254
TOTAL		6,055	5,682	119	254
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	71				
Promedio de Quejas Mensual	286				

***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 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	91.00%	2.87%	6.13%

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	895	3,679,278.60
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-Ago 15	598	2,249,558.08

® Datos revisados

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	454	484,530.44
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-Ago 15	268	796,495.07

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	284
Agencia de autos	126
Venta de Autos Usados	36
Hoteles o Planes Vacacionales	34
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	9
Escuela/Colegio	9
Agencias de Viajes	7
Constructoras	7
Bienes y Raices	7
Decoración	6
Cursos de Inglés	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Agencia de Motos	4
Eventos Artísticos	3
Dentista	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamáticos	2
Repuestos para autos	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Reparación de Casas	2
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Mueblerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Universidad	1
Servicios Públicos	1
Equipo Pesado	1
Material Didactico	1
Total	594

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	134	22.6	19,454.18	2,606,859.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	20.2	63,948.60	7,673,832.56
CLÁUSULA ABUSIVA	75	12.6	12,854.41	964,080.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	64	10.8	5,993.25	383,567.77
VICIO OCULTO	62	10.4	35,830.02	2,221,461.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	38	6.4	29,555.55	1,123,110.80
COBRO INDEBIDO	30	5.1	18,109.56	543,286.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	27	4.5	11,167.27	301,516.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	23	3.9	35,189.12	809,349.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	92,350.00	369,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.7	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.7	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.5	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.3	70,275.00	140,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.2	5,078.50	5,078.50
TOTALES	594	100.0	29,527.65	17,539,422.16

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	67	21.8	35,791.68	2,398,042.43
DESISTIMIENTO	60	19.5	27,651.08	1,659,065.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	51	16.6	14,500.16	739,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	33	10.7	51,064.72	1,685,135.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	9.1	23,138.07	647,865.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	5.9	40,479.91	728,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.9	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.3	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.6	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,118.31	33,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	307	100.0	30,934.32	9,496,836.32

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	7,420,674.15
CLÁUSULA ABUSIVA	47	880,601.88
VICIO OCULTO	41	1,772,428.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	39	309,749.89
COBRO INDEBIDO	25	529,136.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	742,427.97
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	321,787.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	140,550.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	284	13,660,496.06

**CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	90	3,968,446.92
DESISTIMIENTO	69	3,826,539.90
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
TOTAL	161	7,805,331.82

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA	17
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
GRUPO FERCASA, S.A.	6
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	4
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	4
SUCASA	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
BARBERY HOLDING	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO SUAREZ	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
ARIEL JIMENEZ	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CANAAN DEVELOPMENT / CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CORPORACIÓN MONTE LUNA, S	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A.	1
CJ BROKERS/CONSTRUCTORA CRIMSON	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
GRUPO SUAREZ / DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INTERFINANCE INTERPRISES, CORP	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECA	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VICTORY CORP	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	284

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	386,873.93
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	36	422,877.65

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	15	168,903.51
ACUERDO	4	32,183.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	20	206,147.71

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	6
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	36

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	1,708,646.83
VICIO OCULTO	15	296,708.86
CLÁUSULA ABUSIVA	8	13,449.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	70,070.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	128,733.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	55,425.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	126	2,376,462.94

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	33	553,195.39
ACUERDOS	26	510,039.00
TOTAL	59	1,063,234.39

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	34
PETRO AUTOS, S.A.	20
RICARDO PEREZ, S.A.	14
PANAMOTOR	12
MOTORES JAPONESES	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
EMPRESAS MELO, S.A.	6
LUMOVIL, S.A.	4
FORD AUTO PANAMA	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	126

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	1	4,499.98

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,499.98
ACUERDO	1	854.93
TOTAL	2	5,354.91

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 ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	6,302.23
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,785.52
TOTAL	4	9,087.75

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	2	2,988.80
ACUERDOS	1	2,674.97
TOTAL	3	5,663.77

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 DECISIÓN DE
QUEJAS***

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 octubre de 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	433
TV por Cable	234
Celulares	195
Almacén por Departamentos	165
Inmobiliarias	150
Mueblería/Equipo Electrónico	123
Telefonía	74
Repuestos para autos	46
Repuestos y Reparaciones (No autos)	41
Agencia de autos	33
Mueblerías	33
Decoración	31
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Talleres de Reparación de Autos	26
Almacén de Ropa y Calzados	21
Agencias de Viajes	20
Ópticas	20
Joyería/Relojerías	13
Supermercados	13
Internet	11
Bienes y Raices	11
Otros	10
Computadoras	8
Escuelas/Colegio	8
Lavanderías o Lavamáticos	7
Transporte (Fletes o similares)	7
Venta de Autos Usados	7
Industrial	7
Ventas por TV	6
Salon de Belleza	6
Funerarias	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Alquiler de Autos	5
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Fábricas de Muebles	5
Agencia de Motos	5
Clínicas	4
Venta de Colchones	4
Servicios Profesionales	4
Material Didactico	4
Constructoras	3
Comunicaciones e Internet	3
Materiales de Construcción	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Zapaterías	3
Armas	2
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Eventos Artísticos	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
<i>Total</i>	1,915

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	917	47.9	406.01	372,311.70
RESOLUCIÓN / CONTRATO	180	9.4	122.75	22,095.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	150	7.8	601.67	90,250.20
FALTA DE INFORMACIÓN	145	7.6	547.76	79,425.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	135	7.0	815.93	110,150.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	118	6.2	412.83	48,713.59
ANULACIÓN DE CONTRATO	46	2.4	184.08	8,467.59
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	2.2	607.22	25,503.43
COBRO INDEBIDO	34	1.8	428.48	14,568.18
RESCINDIR CONTRATO	34	1.8	44.29	1,505.92
CUSTODIA DE BIEN	30	1.6	289.84	8,695.11
DAÑO Y PERJUCIO	24	1.3	848.30	20,359.10
VENTA ENGAÑOSA	19	1.0	448.33	8,518.20
VICIO OCULTO	17	0.9	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	12	0.6	401.51	4,818.08
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	4	0.2	306.84	1,227.37
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
CANCELACIÓN DE TARJETA	1	0.1	0.00	0.00
TOTALES	1,915	100.0	438.70	840,115.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
DESISTIMIENTO	399	31.7	380.94	151,994.11
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	184	14.6	374.29	68,869.61
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	168	13.4	269.40	45,258.49
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	129	10.3	407.77	52,602.75
ABANDONO	62	4.9	254.41	15,773.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	52	4.1	386.66	20,106.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	4.0	634.15	31,707.26
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.3	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	2.9	557.26	20,061.44
ACUERDO/REEMPLAZO	35	2.8	249.71	8,739.76
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	23	1.8	595.11	13,687.52
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	22	1.8	645.91	14,210.10
RESOLUCIÓN/REPARAR	21	1.7	486.69	10,220.51
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.3	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.6	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	135.55	406.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,257	100.0	387.38	486,934.40

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	54	54,253.65
FALTA DE INFORMACIÓN	37	34,839.48
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	12	16,795.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	11,945.44
COBRO INDEBIDO	6	4,267.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	150	146,293.53

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	34	25,393.42
ACUERDOS	11	10,324.90
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,935.00
TOTAL	54	46,325.63

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	23
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	15
CANAAN DEVELOPMENT	12
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
FARRE PANAMA	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
C PARADISE, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON REGIONAL, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
URBANIZACIÓN VILLA DE MARIN	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VIVITAT	1
TOTAL	150

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	336	166,500.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	52	25,344.44
FALTA DE INFORMACIÓN	18	11,531.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	3,985.24
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
NOTA DE CRÉDITO	3	1,085.96
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	385.00
TOTAL	433	212,523.38

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	225	110,547.85
ACUERDOS	78	38,519.01
RESOLUCIÓN	49	26,507.20
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	356	176,822.58

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	103
AUDIOFOTO	42
DO IT CENTER	40
MULTIMAX	34
PREMIER	24
CASA GALA	22
RAENCO	22
PANACINE	13
RODELAG	11
HOMETEK	10
RAMTEC	10
FOTO SONIDO	9
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
UNICA	6
E-VISION, S.A.	4
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
TECH & HOUSE	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
FOTO PLAZA	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONO PRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
Electronica Solutions Service Center	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ELEKTRA	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INNOTEK MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
REFCO	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	433

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	155	28,940.52
MERCANCÍA DEFECTUOSA	11	1,854.16
CUSTODIA DE BIEN	7	1,936.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,570.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	195	37,426.30

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	100	16,854.27
ACUERDOS	37	6,610.22
RESOLUCIONES	11	2,785.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	151	27,463.29

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MUNDO CELULAR	9
MOVISTAR	7
MOBILTEK	6
DOMINO CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
CELL PLUS	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
TECNI CELL	4
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES INTERNACIONAL	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
DIGICEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
PHONE SHOP	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES N°	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
BROTEX MOBILE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
ELECTRO-CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM PANAMA, INC	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL STOP	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PLANETA MOVIL	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Yin Xi Shep, S.A.	1
TOTAL	195

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	18,810.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	365.43
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	33	27,288.75

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	7,421.87
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
TOTAL	19	11,804.90

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	8
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
EL MACHETAZO	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA TROPICAL	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
RAENCO	1
UNICA	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	3,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	7	12,206.85

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	1	2,500.00
TOTAL	3	6,421.00

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	9,218.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	5,653.93
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	88.86
TOTAL	33	23,765.64

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	8,084.77
ACUERDO	6	3,069.61
TOTAL	17	11,154.38

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	55	26.6	19,154.8	1,053,516.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49	23.7	78,801.3	3,861,262.62
CLÁUSULAS ABUSIVAS	35	16.9	17,858.8	625,059.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	5.8	57,348.3	688,179.18
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	5.3	14,063.1	154,694.15
VICIOS OCULTOS	10	4.8	62,158.1	621,580.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	9	4.3	5,776.2	51,985.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.9	68,886.0	551,088.12
COBRO INDEBIDO	8	3.9	5,648.8	45,190.06
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.9	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.4	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	127,500.0	127,500.00
TOTALES	207	100.0	40,362.5	8,355,039.72

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	67	21.8	35,791.68	2,398,042.43
DESISTIMIENTO	60	19.5	27,651.08	1,659,065.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	51	16.6	14,500.16	739,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	33	10.7	51,064.72	1,685,135.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	9.1	23,138.07	647,865.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	5.9	40,479.91	728,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.9	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.3	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.6	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,118.31	33,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	307	100.0	30,934.32	9,496,836.32

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	378,082.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	652,406.20
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	149,249.84
VICIOS OCULTOS	4	182,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	8,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	92,000.00
TOTALES	48	1,637,584.89

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	26	1,335,130.87
Agencia de autos	9	163,947.08
Hoteles o Planes Vacacionales	6	20,910.17
Venta de Autos Usados	3	99,080.93
Constructoras	1	1,206.00
Herrerías	1	7,940.00
Fabrica de Muebles	1	4,369.84
Ventas de Colchones	1	5,000.00
TOTAL	48	1,637,584.89

FUENTE: ACODECO

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

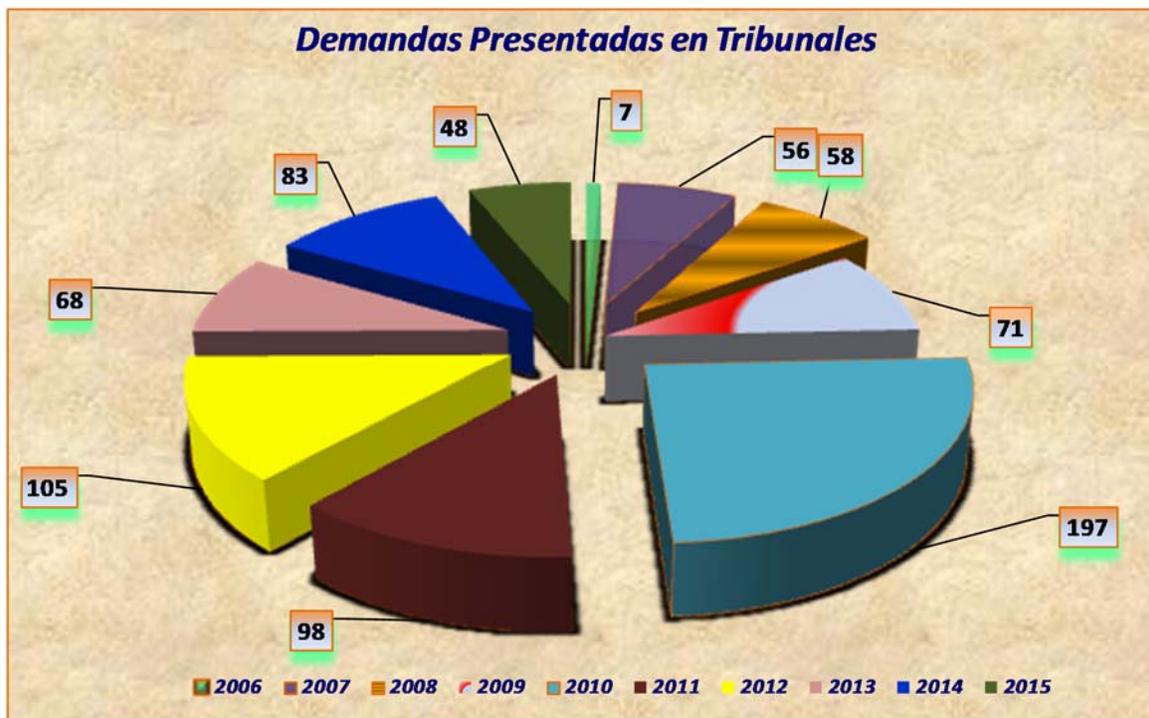
AÑO: 2006 - 2015 (agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.1	1,162,188.01
2008	58	7.3	1,165,958.76
2009	71	9.0	3,177,387.81
2010	197	24.9	11,574,589.66
2011	98	12.4	4,265,056.02
2012	105	13.3	4,552,121.01
2013	68	8.6	3,037,107.83
2014	83	10.5	2,925,140.26
2015	48	6.1	1,637,584.89
TOTAL	791	100.0	33,497,134.25

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,771	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	3,225	751,488.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	529	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	525	

FUENTE: ACODECO.

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

PERIODO: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	119	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	93	41,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	122	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	34	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	254	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	82	92,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	181	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	68	

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Agosto 2015

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	100	3.1	42,980.00	5.7
SUPERMERCADO REY	47	1.5	18,420.00	2.5
SUPERMERCADO XTRA	48	1.5	22,010.00	2.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	10	0.3	3,125.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	10	0.3	5,350.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	6	0.2	1,450.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	4	0.1	1,425.00	0.2
OTROS	3,000	93.0	656,728.00	87.4
TOTAL	3,225	100.0	751,488.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

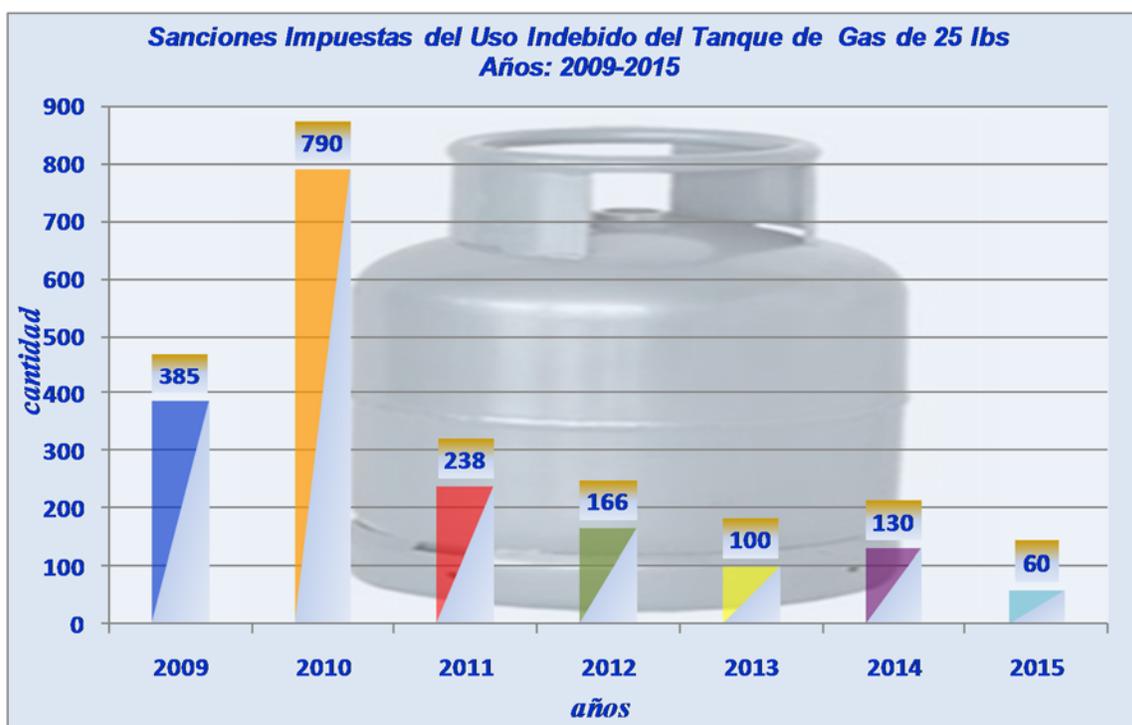
Sanciones Impuestas
Prohibición de Uso de Tanque de Gas de 25 libras
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Años	No. Casos Sancionados	Valor (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	60	30,600.00
TOTAL	1,869	736,550.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta agosto.

FUENTE: ACODECO



SANCIONES IMPUESTAS POR USO INDEBIDO DEL TANQUE DE GAS DE 25 Lbs, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

NACIONAL

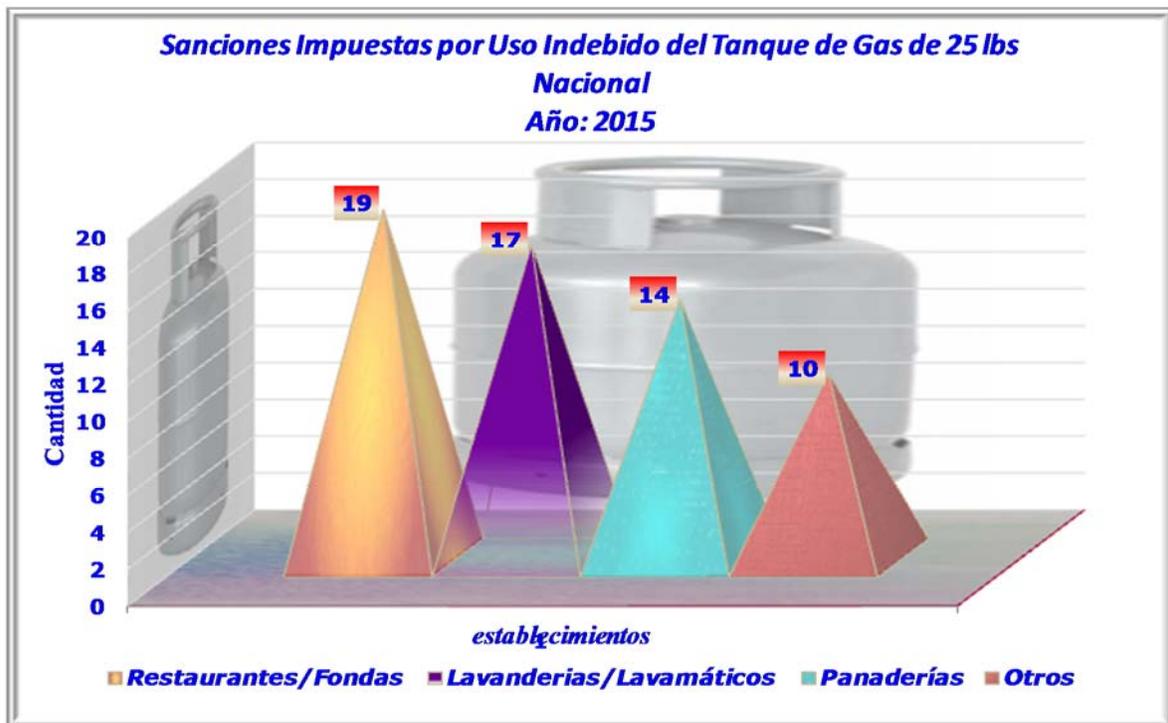
Periodo: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Establecimientos	No. Casos	Valor (B/)
Restaurantes/Fondas	19	10,000.00
Lavanderias/Lavamáticos	17	9,000.00
Panaderías	14	7,000.00
Otros	10	4,600.00
Total	60	30,600.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta agosto.

Fuente: ACODECO



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

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	1	7.50
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	20.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	20	374,903.18
PUBLICIDAD CONFUSA		0.00
POR DENUNCIA		
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	24	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	125	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	9	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.00
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	4	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	96	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	13	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	6	0.00
TOTALES	360	374,930.68
VERIFICACIÓN	154	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
RECTIFICÓ	11	0.00
HONRÓ	1	0.00
SUSPENDIÓ	72	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	5	2,390.40
DESISTIÓ	0	0.00
TOTALES	94	2,390.40

Fuente: ACODECO

**Principales Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	259
PRENSA	52
INTERNET	44
RADIO	27
MEDIOS IMPRESOS	38
TV	14
OTROS	11
TOTALES	445

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de Octubre 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 (Agost)	4,288	2,300	6,588
TOTAL	96,769	59,125	155,894

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

Estos datos se actualizan el 20 de Octubre 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 (Agost)	1,363	693	2,056
TOTAL	43,347	23,689	67,036

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

FUENTE: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

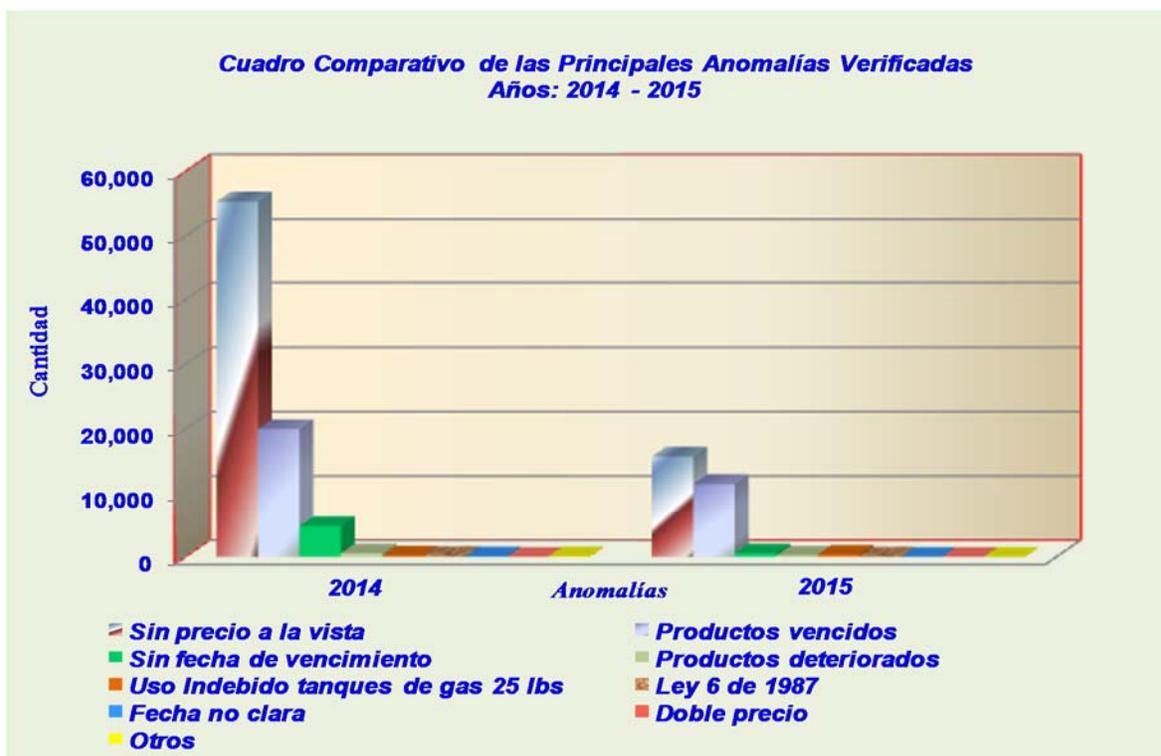
PANAMÀ

Años : 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015.

Anomalías	2014	2015
	Cant. Productos	Cant. Productos
Sin precio a la vista	55,359	15,738
Productos vencidos	19,932	11,451
Sin fecha de vencimiento	4,793	565
Productos deteriorados	564	194
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	199	353
Ley 6 de 1987	148	67
Fecha no clara	101	11
Doble precio	20	14
Otros	57	18
Total	81,173	28,411

FUENTE:ACODECO.



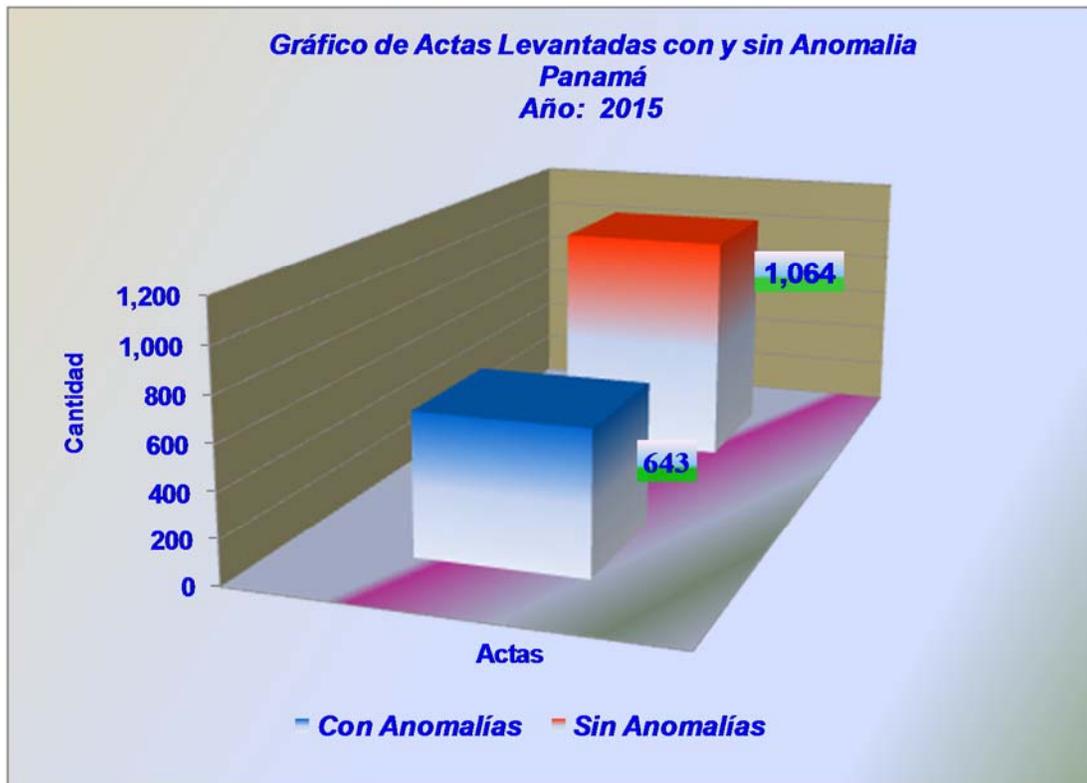
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 Y LEY 6
PANAMÁ**

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actas Levantadas	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987	643	1,064

FUENTE:ACODECO.



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY

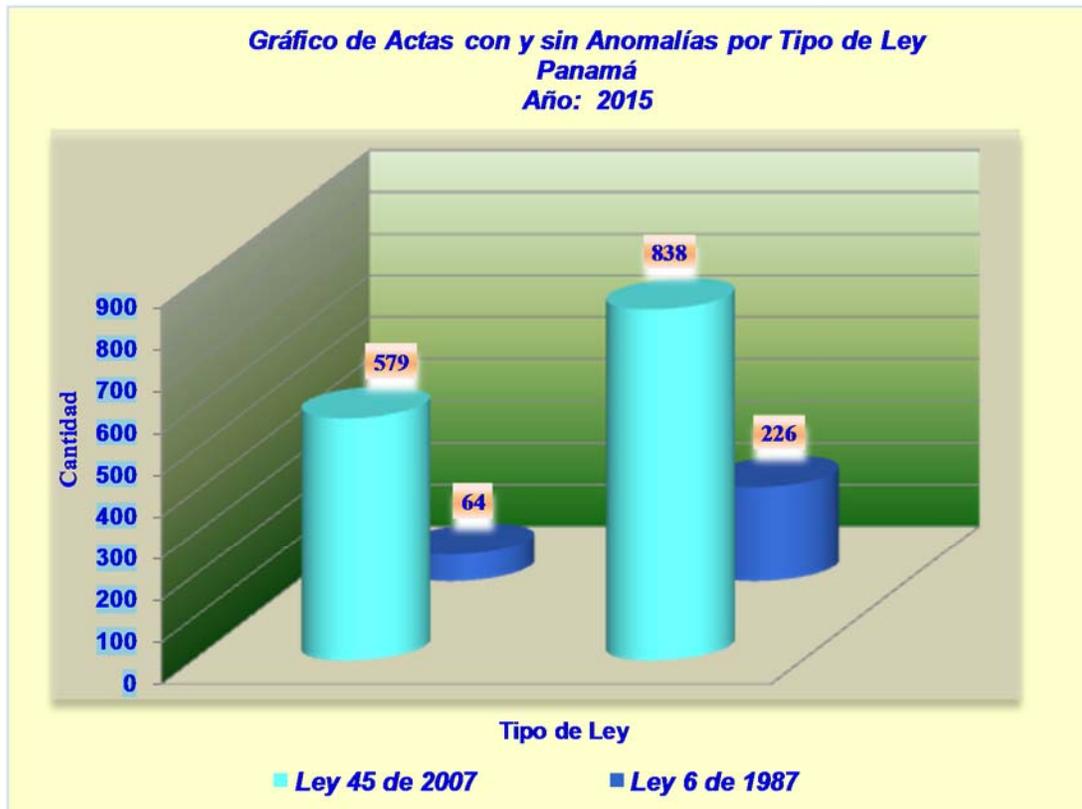
PANAMÀ

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Leyes	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007	579	838
Ley 6 de 1987	64	226

FUENTE:ACODECO.



ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

AÑO: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre 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	4,676	3,225	2,011	1,447	35	2,113	5,212	15,738	4,116	11,550	3,260	53,383
Productos vencidos (PV)	productos	7,520	2,316	2,381	2,347	333	9,120	4,945	11,451	2,162	4,574	3,195	50,344
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	124	0	43	1	4	174	565	541	714	25	2,191
Productos deteriorados	productos	202	76	0	27	3	72	97	194	6	486	70	1,233
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	4	0	0	0	0	50	14	23	0	0	91
Fecha no clara	productos	0	50	0	2	0	2	2	11	56	0	1	124
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	12	0	1	0	0	0	0	0	1	1	15
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	24	46	1	3	5	54	87	353	9	92	26	700
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	5
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	6	10	0	3	5	6	42	6	11	28	3	120
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	7	2	2	0	0	0	47	1	1	10	72
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	14	1	1	0	18
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	7	0	0	2	13
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
TOTAL DE ACTIVIDADES		12,431	5,876	4,395	3,875	382	11,371	10,610	28,413	6,926	17,449	6,594	108,322

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.

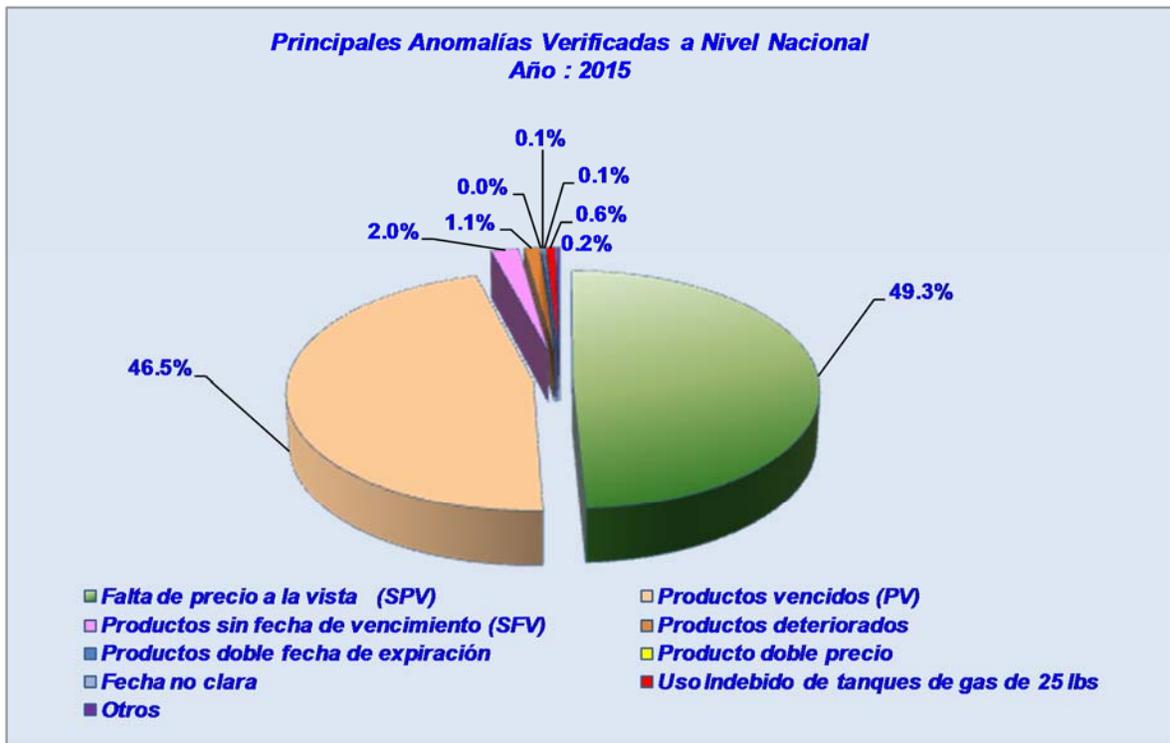
PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

NACIONAL

Año : 2015

Anomalías	Cant. Productos	Participación Porcentual (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	53,383	49.3
Productos vencidos (PV)	50,344	46.5
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	2,191	2.0
Productos deteriorados	1,233	1.1
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	91	0.1
Fecha no clara	124	0.1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	700	0.6
Otros	256	0.2
Total	108,323	100.0

FUENTE:ACODECO.



TOTAL DE ANOMALÍAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS

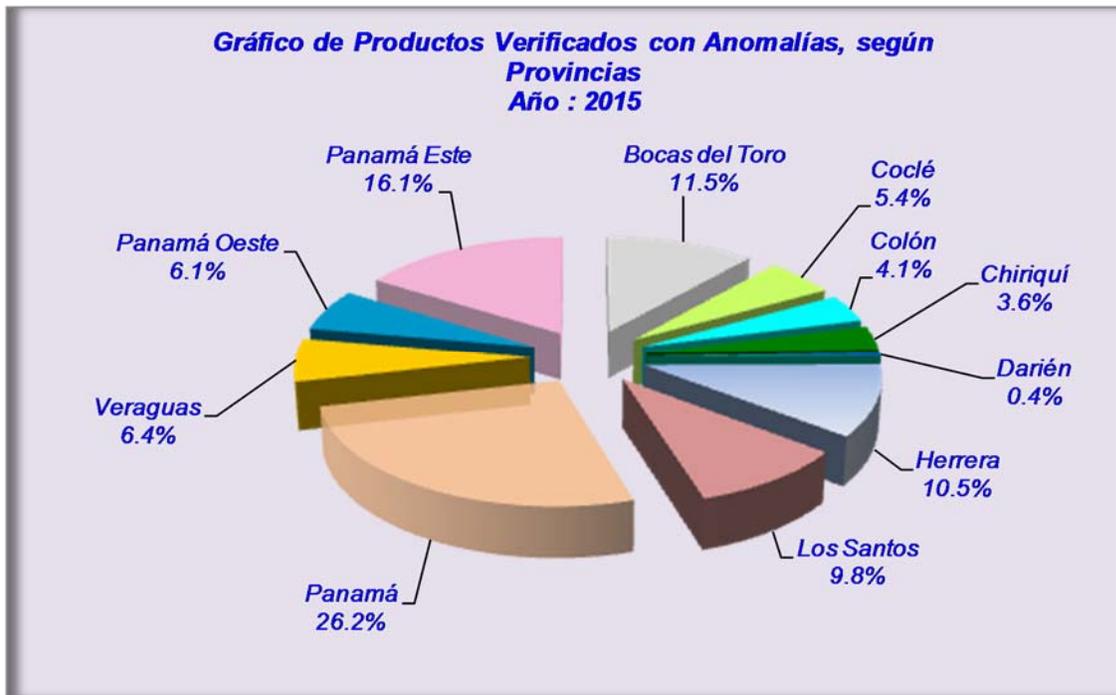
NACIONAL

Año : 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Provincias	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Bocas del Toro	12,431	11.5
Coclé	5,876	5.4
Colón	4,395	4.1
Chiriquí	3,875	3.6
Darién	382	0.4
Herrera	11,371	10.5
Los Santos	10,610	9.8
Panamá	28,414	26.2
Veraguas	6,926	6.4
Panamá Oeste	6,594	6.1
Panamá Este	17,449	16.1
Total	108,323	100.0

FUENTE:ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	377	26.4	212,018	84.5
SUPERMERCADO REY	470	33.0	9,006	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	183	12.8	11,022	4.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	80	5.6	291	0.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	4.8	674	0.3
POLL MART	24	1.7	24	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	15	1.1	2,109	0.8
SUPERMERCADO XTRA	208	14.6	10,772	4.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,391	0.6
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	1,426	100.0	250,911	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.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 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 XTRA	3,954	44.7	38,583	16.7
SUPERMERCADO 99	3,132	35.4	113,807	49.2
SUPERMERCADO REY	851	9.6	33,407	14.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	1.9	19,016	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	70	0.8	507	0.2
POLL MART	56	0.6	56	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	121	1.4	17,941	7.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	489	5.5	3,263	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	0.1
TOTAL	8,841	100.0	231,414	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.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Agosto 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	22	100.0	11,518	34.6
SUPERMERCADO REY	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	5,839	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,154	3.5
PRICE MART	2,505	7.5
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	22	100.0	33,285	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, abril, mayo, junio, julio, agosto; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 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.	55	78	47	30	0	254	81	62	103	26	33	769
Almacenes	18	3	3	23	3	95	86	74	11	5	3	324
Animales	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Auto Repuestos	3	1	0	0	0	12	11	1	0	0	1	29
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	1	0	0	2	4	3	0	0	0	12
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	7
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	6
Casinos	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	3	0	1	0	30	0	9	0	0	2	45
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	1	2	0	0	2	17	8	1	1	8	40
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0	1	7
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	1	2	0	9	0	0	12
Distribuidora e Importadoras	0	0	4	1	0	1	3	10	0	0	0	19
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrónicas	0	0	0	0	0	4	8	2	2	0	0	16
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	2	3	0	1	0	0	0	3	0	2	0	11
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	0	7	0	4	1	24	32	15	2	1	3	89
Ferreterías	8	2	7	0	0	5	9	1	0	0	3	35
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	20	10	1	11	0	20	126	22	6	3	0	219
Internet	4	0	1	0	0	0	15	7	0	0	2	29
Joyería y Relojería	0	4	0	0	0	5	2	11	0	0	0	22
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	2	4	20	30	0	7	19	201	1	6	15	305
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	1	0	0	0	0	1	3	3	0	2	1	11
Mini Super	209	141	68	13	4	288	108	206	184	51	115	1387
Mueblerías	0	1	0	0	0	1	6	1	0	0	0	9
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	1	0	0	0	7	2	2	0	0	1	13
Otros	4	16	0	50	0	1	44	5	5	11	3	139
Panaderías/Refresquerías	4	19	9	3	0	11	26	67	2	9	17	167
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Pintura	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	6
Restaurantes / Fondas	76	57	40	37	10	225	365	353	144	65	79	1451
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	0	0	0	0	18
Salón de Belleza	0	2	0	0	0	5	22	10	0	0	0	39
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Supermercados	52	46	5	31	2	16	51	104	25	36	32	400
Telefonía	0	0	1	2	0	0	4	3	0	1	0	11
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	5	12	0	0	19
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles 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
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	2	20	0	0	0	0	22
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	8
TOTAL DE VISITAS	462	402	211	243	22	1050	1079	1251	509	219	333	5,781

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Agosto 2015
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	19	0	0	0	1	0	0	0	0	0	52	41	2	0	74	41	115
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	0	2	12	14
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	21	21
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11	11	11
Análisis Físicoquímicos (1)	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	322	0	540	0	0	0	6,621	1,112	35	6	7,518	1,118	8,636
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	669	161	0	0	669	161	830
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	4	3	7	7
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64,923	2,266	0	0	64,923	2,266	67,189	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	2931	77	0	819	168	0	0	3,750	245	3,995	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	2
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	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	126	2	9	17	217	234
Blogues	establecimiento	1	8	8	24	0	0	2	23	2	21	0	20	41	102	7	15	61	213	274
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	4	7	0	0	2	3	1	0	1	0	80	32	10	7	98	49	147
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	2041	7	219	1	2,404	8	2,412
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	7	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	358	0	50	0	447	0	447
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	1	2	1	5	0	1	1	1	241	6	0	0	41	37	1	5	286	57	343
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		8		0		1		18		0		91		5		129		129
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	4		7		0		0		20		0		75		4		110		110
Verificación de grasas	feldora o palla	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	361	52	0	0	816	32	848
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	25	0	0	24	0	0	0	35	98	0	0	59	123	182
TOTAL DE ACTIVIDADES		2	11	213	81	0	47	343	47	3,747	120	3	31	76,058	4,187	326	43	80,692	4,537	85,229

(1): Esta verificación solo 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

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	41	37
Balanzas	52	41
Mat. de Construcción	52	228
Grasas	361	32

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

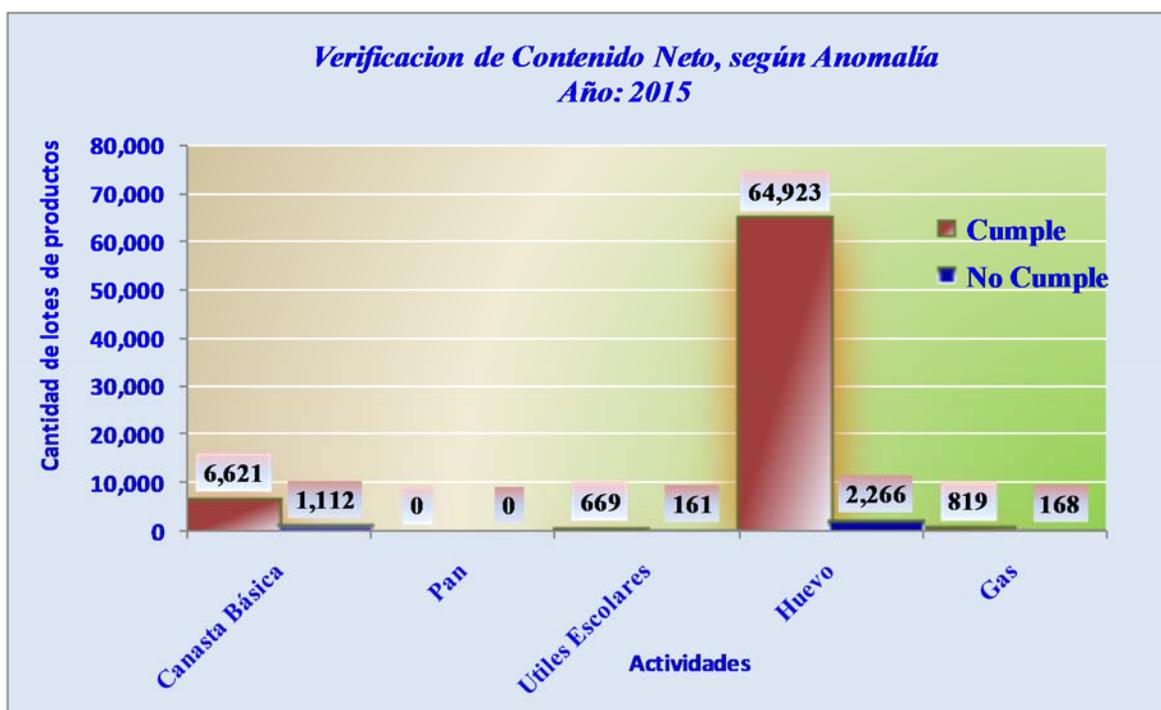
PANAMÁ

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Contenido Neto		
Canasta Básica	6,621	1,112
Pan	0	0
Utiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	819	168

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÀ

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Combustible		
Estaciones	80	32
Surtidores	2,041	7
Tanques	358	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: 2012-2015 (agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	unidad de medida	'2012		'2013		'2014		'2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple							
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	13	67	80
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	74	41	1,580	416	1,996
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	12	2	99	101
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	21	0	119	119
Balanzas Retrádas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	11	0	95	95
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	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	76,860	2,790	163,157	31,998	195,155
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	4	3	69	476	545
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		2	0	122	404	526
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	78	430	217	1,189	1,406
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	98	49	242	211	453
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,404	8	4,481	83	4,564
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	2	0	26	26
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	467	4	1,002	15	1,017
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	286	57	463	762	1,225
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		129		1,020		1,020
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		110		1,014		1,014
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	816	32	1,613	169	1,782
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	59	123	90	463	553

(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

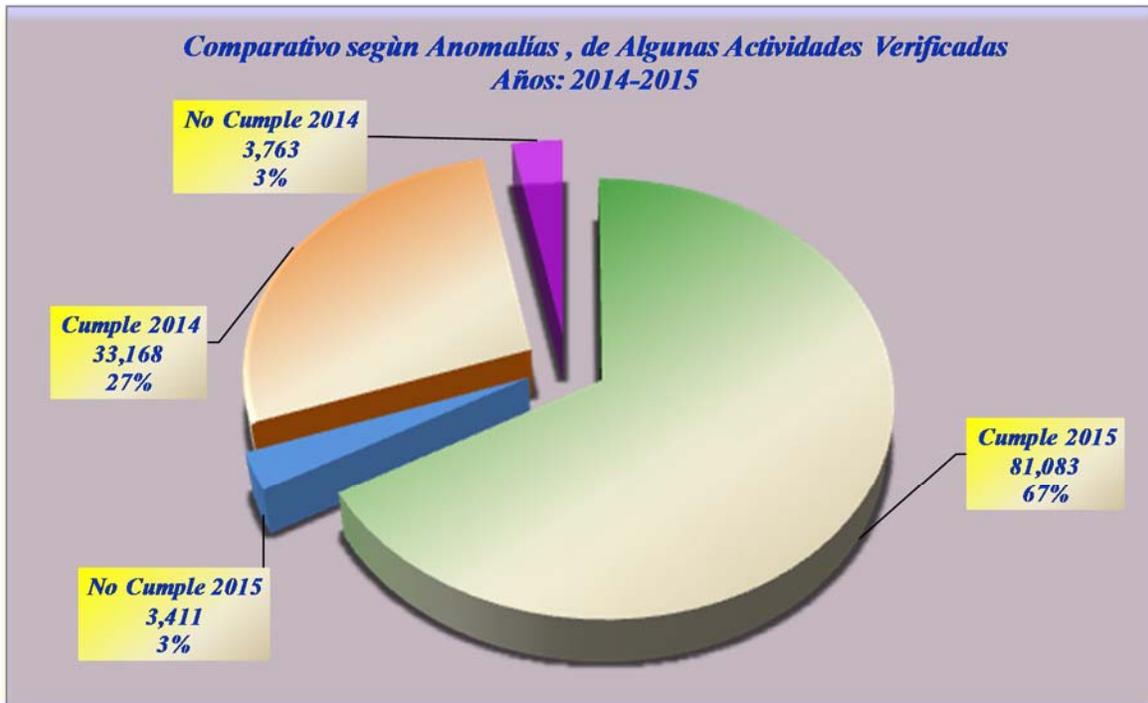
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
NACIONAL**

Período: 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividades	Cumple 2015	No Cumple 2015	Cumple 2014	No Cumple 2014
Escáner	286	57	79	158
Pesas y Balanzas	74	41	998	98
Combustible (estaciones)	2,969	61	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	76,860	2,790	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	430	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	816	32	795	78
TOTAL	81,083	3,411	33,168	3,763

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Agosto 15

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	230
Medios de Comunicación	618
Consulta	3,491
Capacitaciones	272
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	106
Cuida Tu Bolsillo	23
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	652
Ley 24	0
Ley 45	2,662
Ley 81	89
Control de Precio	0
Otros	834
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	123
Radio	404
Prensa	85
Otros	6
MÓDULOS	
Albrook Mall	960
Los Pueblos	401
La Peatonal	257
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	172,427
Población Total Beneficiada	32,381

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
ACTIVIDADES									
Jornadas Educativas	6	2	3	5	13	3	8	5	45
Medios de Comunicación	3	8	4	3	8	16	21	14	77
Programas	1	0	1	0	0	2	1	1	6
Diseño Gráfico	6	17	38	14	15	0	0	0	90
Consulta (sede)	0	27	32	17	24	3	2	8	113
Capacitaciones	5	3	4	7	6	4	7	4	40
Módulos	0	0	0	0	3	3	3	3	12
PROGRAMAS	1	0	1	1	0	15	15	1	34
Acodeco Tour	0	0	1	0	0	1	2	1	5
Reciclaje	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Cuida Tu Bolsillo	1	0	0	0	0	11	11	0	23
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	2	2	0	4
TEMAS	13	12	11	10	9	24	31	21	131
Ley 6ta	6	1	4	2	3	6	9	2	33
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	3	2	4	3	3	11	7	6	39
Ley 81	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	9	3	5	2	6	15	13	57
MOTIVOS									
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	8	4	3	8	16	21	14	77
Televisión	3	3	1	0	2	11	12	8	40
Radio	0	2	0	0	1	2	3	1	9
Prensa	0	3	3	3	5	3	6	5	28
Otros									0
MÓDULOS (consultas)*	188	197	182	206	206	192	233	214	1,618
Albrook Mall *	98	95	137	162	137	120	122	89	960
Los Pueblos *	35	61	20	26	50	65	88	56	401
La Peatonal *	55	41	25	18	19	7	23	69	257
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	8,032	3,491	1,214	3,947	2,959	4,803	8,570	13,142	46,158
Población Total Beneficiada	337	274	336	409	430	363	662	307	3,118

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

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL.

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	10	18	7	26	4	31	36	33	12	8	185
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	389	5,228	1,410	5,260	64	6,173	394	270	185	105	19,478
Capacitaciones	11	8	28	7	0	46	76	25	15	16	232
Personas Capacitadas	291	1,014	1,085	265	0	784	1,396	593	434	444	6,306
Programas	0	0	40	0	0	0	61	0	0	0	101
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	40	0	0	0	61	0	0	0	101
Consultas Educativas	171	178	22	402	0	339	622	1,005	126	513	3,378
<i>Personal</i>	155	168	22	369	0	307	586	779	101	414	2,901
<i>Telefonía</i>	16	10	0	32	0	32	36	226	25	99	476
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	171	176	24	397	1	1,071	622	1,005	126	513	4,106
<i>Ley 6ta</i>	23	30	12	191	1	63	190	42	36	31	619
<i>Ley 45</i>	104	133	12	166	0	939	273	543	89	364	2,623
<i>Ley 81</i>	5	0	0	23	0	0	53	2	1	3	87
<i>Otros</i>	39	13	0	17	0	69	106	418	0	115	777
Distribución de Material Educativo	11,954	7,271	3,810	37,638	222	23,734	12,673	15,521	8,763	4,683	126,269
Participación en Medios de Comunicación	22	68	51	190	1	33	79	70	23	4	541
<i>Televisivo</i>	4	22	12	26	0	5	3	3	5	3	83
<i>Radiales</i>	17	34	39	117	1	27	76	66	17	1	395
<i>Prensa Escrita</i>	1	6	0	47	0	1	0	1	1	0	57
<i>Otros</i>	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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	851	6,420	2,557	5,927	64	7,296	2,473	1,868	745	1,062	29,263

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B./)
Quejas	20	41	24	8	0	60	10	56					219	26,779.86
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	56					401	
Total	55	102	44	34	50	125	98	112	0	0	0	0	620	

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

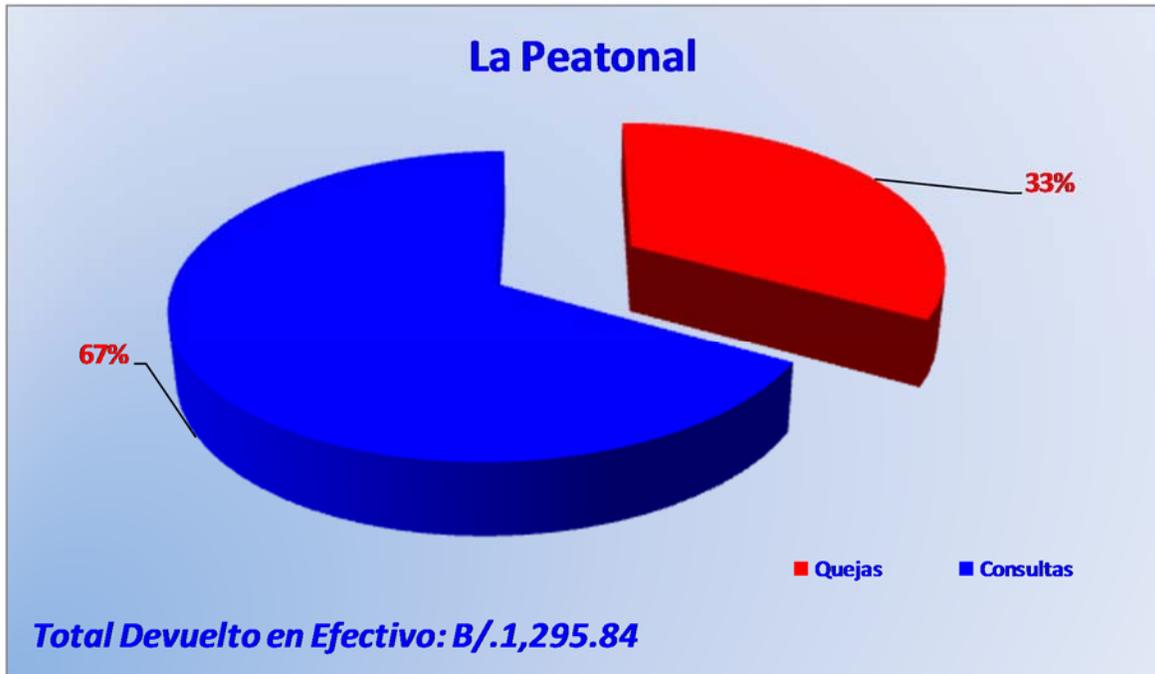


LA PEATONAL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	24	21	20	18	17	18	11	2					131	1,295.84
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	69					265	
Total	79	62	45	36	36	33	34	71	0	0	0	0	396	

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

FUENTE: ACODECO

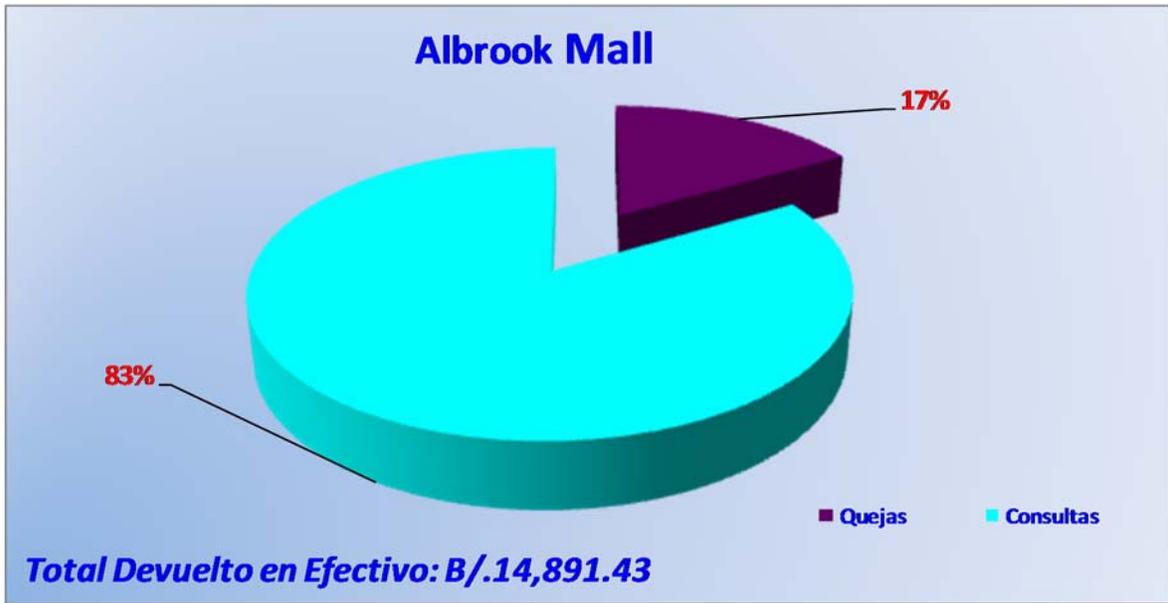


ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	17	17	24	18	15	38	27	35					191	14,891.43
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	89					960	
Total	115	112	161	180	152	158	149	124	0	0	0	0	1,151	

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

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014
NACIONAL**

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	2,125	382,300.00	19	4,300.00	2,144	386,600.00
Sin Anomalia	17,438	0.00	48	0.00	17,486	0.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DE ENERO DE 2015 AL 31 DE AGOSTO 2015
NACIONAL**

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	975	146,950.00	2,368	540,350.00	3,343	687,300.00
Sin Anomalia	7,239	0.00	2,998	0.00	10,237	0.00
TOTAL DE VISITAS	8,214	B/. 146,950.00	5,366	B/. 540,350.00	13,580	B/. 687,300.00

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO 2015
NACIONAL**

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	3,100	529,250.00	2,387	544,650.00	5,487	1,073,900.00
Sin Anomalia	24,677	0.00	3,046	0.00	27,723	0.00
TOTAL DE VISITAS	27,777	B/. 529,250.00	5,433	B/. 544,650.00	33,210	B/. 1,073,900.00

FUENTE: ACODECO

NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2015

<i>Detalles</i>	<i>TOTAL</i>
Con Anomalía	5,487
Sin Anomalía	27,723
<i>Total de Establecimientos Verificados</i>	33,210

Fuente: ACODECO

Verificación de Control de Precios y Margen, a Nivel Nacional
Del 14 de Julio de 2014 al 31 de Agosto de 2015

Total de Establecimientos Verificados: 33,210
Total de Multas Impuestas: B/. 1,073,900.00

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DEL 14 JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,145	66,300.00	2	0.00	1,147	66,300.00
Mini Super	8,412	205,700.00	52	4,000.00	8,464	209,700.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	10,006	110,300.00	13	300.00	10,019	110,600.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DE ENERO DE 2015 AL 31 DE AGOSTO 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	478	33,675.00	387	145,750.00	865	179,425.00
Mini Super	3,618	78,950.00	2,824	335,150.00	6,442	414,100.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	4,118	34,325.00	2,155	59,450.00	6,273	93,775.00
TOTAL DE VISITAS Y MULTAS	8,214	B/. 146,950.00	5,366	540,350.00	13,580	B/. 687,300.00

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,623	99,975.00	389	145,750.00	2,012	245,725.00
Mini Super	12,030	284,650.00	2,876	339,150.00	14,906	623,800.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	14,124	144,625.00	2,168	59,750.00	16,292	204,375.00
TOTAL DE VISITAS	27,777	B/. 529,250.00	5,433	B/. 544,650.00	33,210	B/. 1,073,900.00

FUENTE: ACODECO

NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,012
Minisuper	14,906
Abarroterías	16,292
Total de Establecimientos Verificados	33,210

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO