



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015



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

Período: Enero - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,062	2,883	3,945
ASISTENCIAS	8,247	23,011	31,258
QUEJAS (Ley 45)	906	2,982	3,888
TOTALES	10,215	28,876	39,091

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero- Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,062	2,883	3,945
ASISTENCIAS	8,247	23,011	31,258
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	906	3,436	4,342
TOTALES	10,215	29,330	39,545

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 - Diciembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	602	100
TOTALES	602	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	50	12.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	30	7.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	28	7.2
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	213	54.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	0.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	17	4.4
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	6	1.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	2.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	1.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	8	2.1
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y	3	0.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	10	2.6
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.5
TOTALES	390	99.7

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGANOSA	281	17.0
PRODUCTOS VENCIDOS	275	16.6
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	203	12.3
ESCÁNER	109	6.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	90	5.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	84	5.1
NO CUMPLEN	83	5.0
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	76	4.6
BALANZAS	74	4.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	54	3.3
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	37	2.2
PESO NETO	34	2.1
VENTA ATADA	33	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	30	1.8
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	29	1.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	27	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	24	1.4
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	18	1.1
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	17	1.0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	12	0.7
DISCRIMINACIÓN	10	0.6
INFORMACION NO VERAZ	9	0.5
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	8	0.5
COMBUSTIBLE	7	0.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	0.2
MONOPOLIO	4	0.2
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,656	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	49	77.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	12	19.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CREDITO	2	3.2
TOTALES	63	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	50.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	50.0
TOTALES	4	100.0

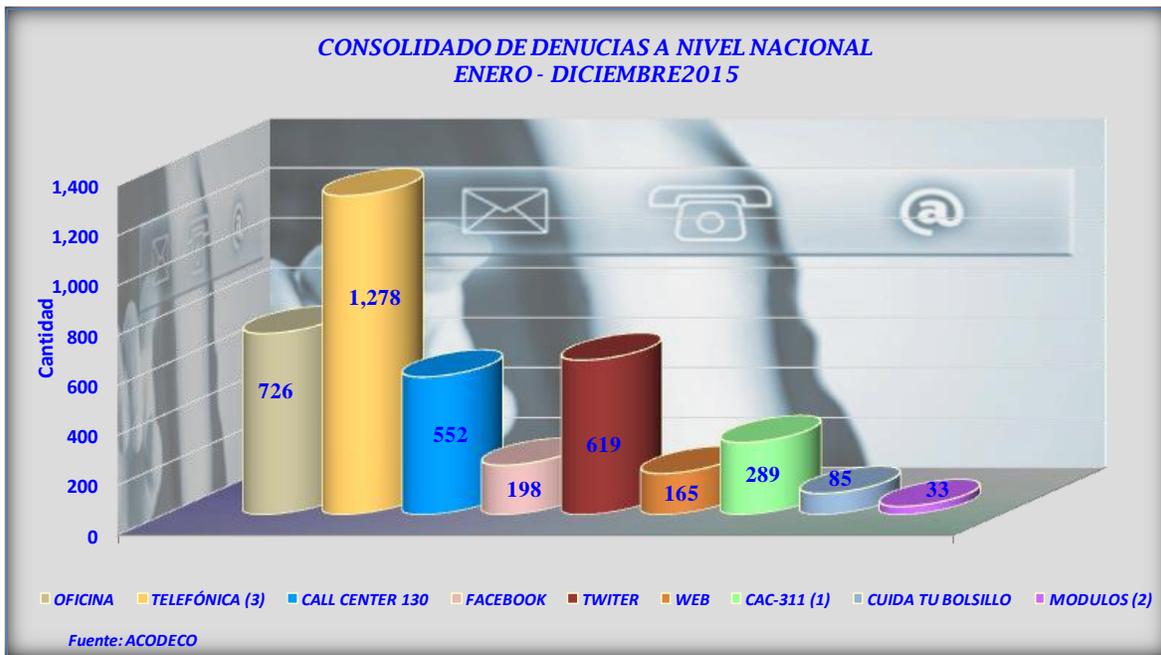
*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica
FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Enero - Diciembre 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	14	70	134	129	7	10	53	128	58	73	50	726
TELEFÓNICA (3)	17	58	97	49	1	67	38	814	44	74	19	1,278
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	552	0	0	0	552
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	198	0	0	0	198
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	619	0	0	0	619
WEB	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	289	0	0	0	289
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	85	0	0	0	85
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
Total	31	128	231	178	8	77	91	2,883	102	147	69	3,945

(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 febrero de 2016

Enero - Diciembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	188	510	366	1,465	23	328	230	10,142	1,728	1,192	245	16,417
TELFÓNICA (3)	17	144	120	42	0	78	42	8,157	580	202	67	9,449
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,229	0	0	0	2,229
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)	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
Total	885	654	486	1,507	23	406	272	23,011	2,308	1,394	312	31,258

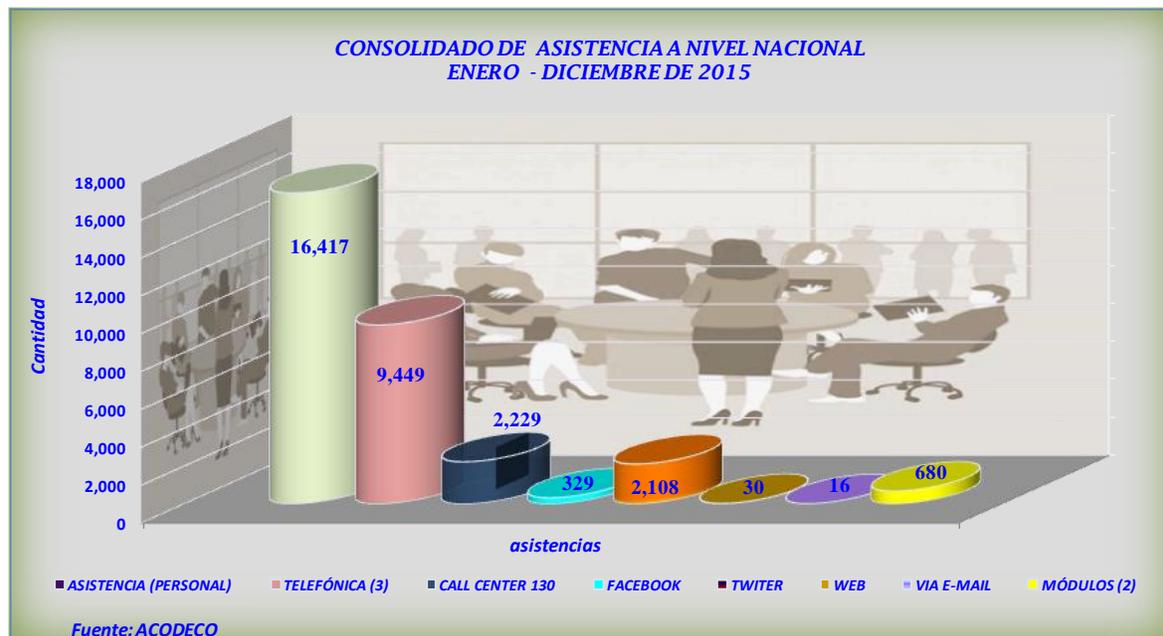
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 febrero de 2016

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	3,700	...
Ene-Dic 11 ®	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,502	42,429,416.03
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43

® Datos revisados

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

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	2,683	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

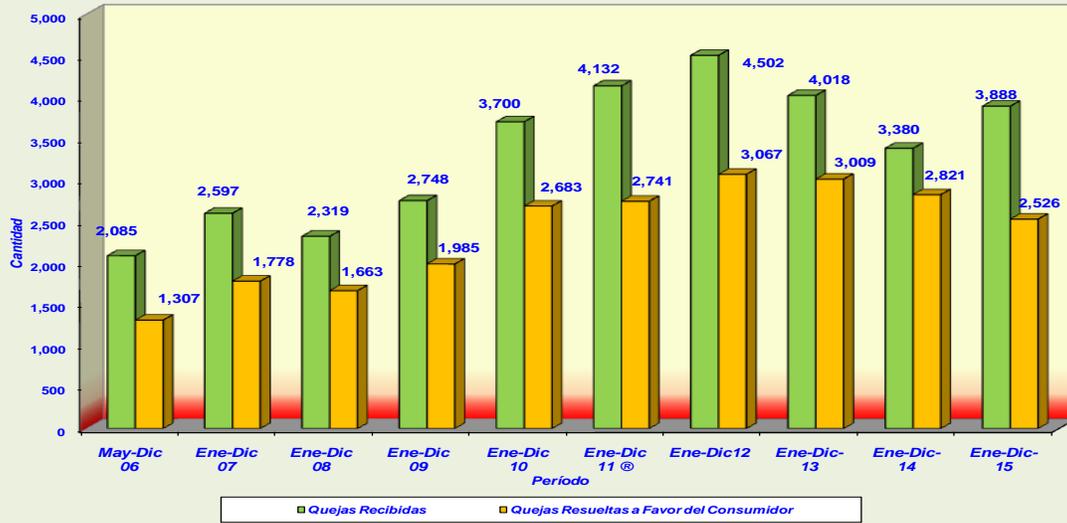
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

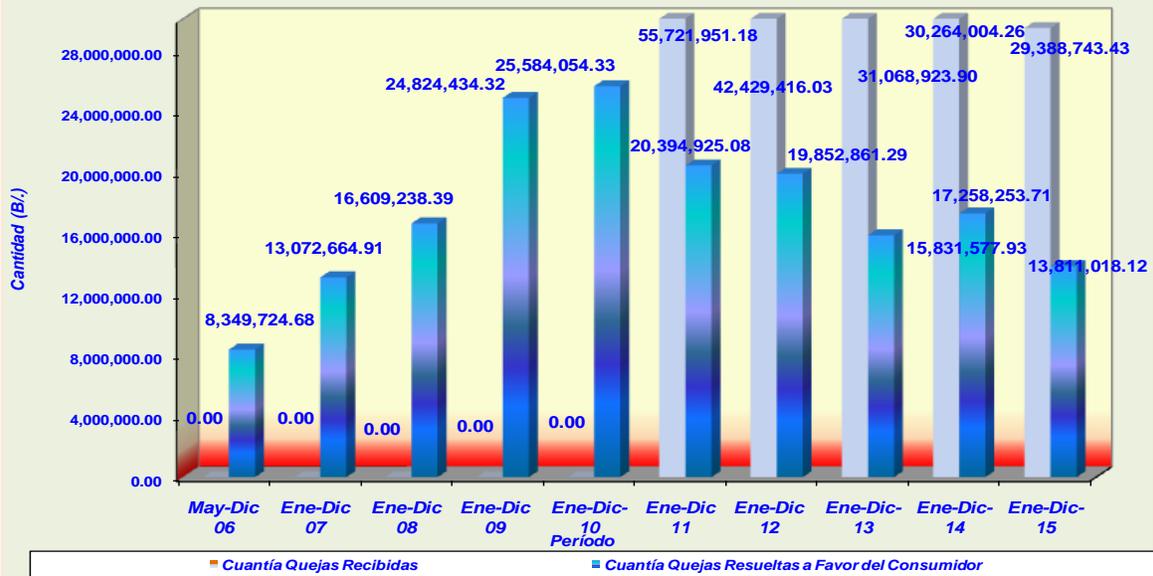
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	23,580	175,588,752.76
---	---------------	-----------------------

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



Cuánta 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 febrero de 2016

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 [®]	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99

® Datos revisados

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

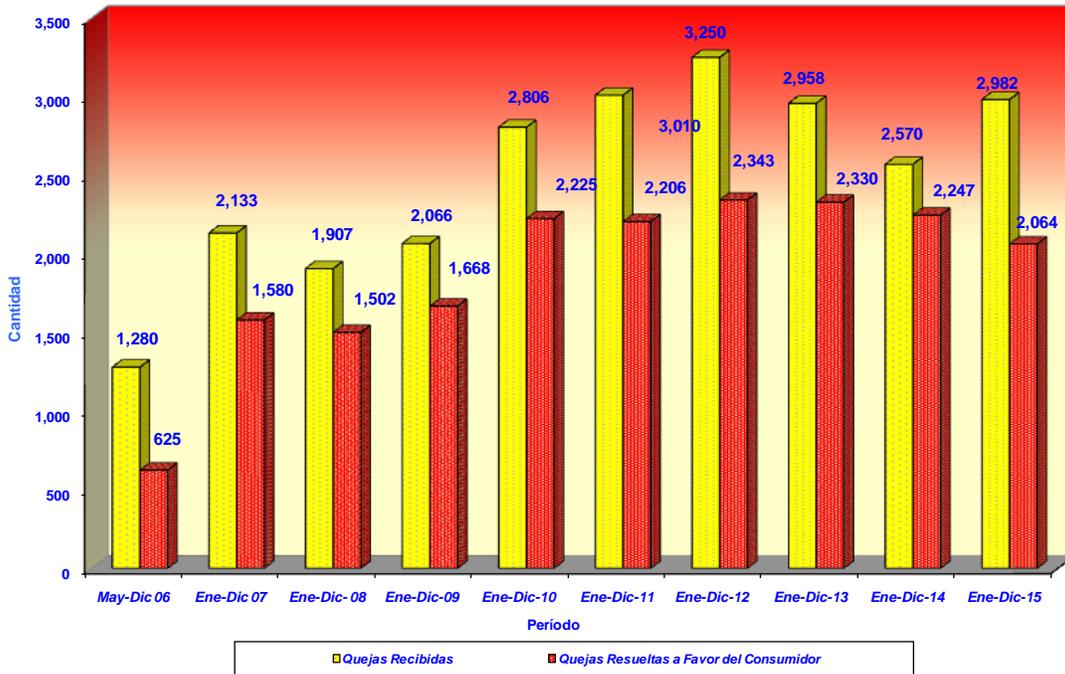
Periodo: 2006 al 2015

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-Dic-15	2,064	12,811,243.34

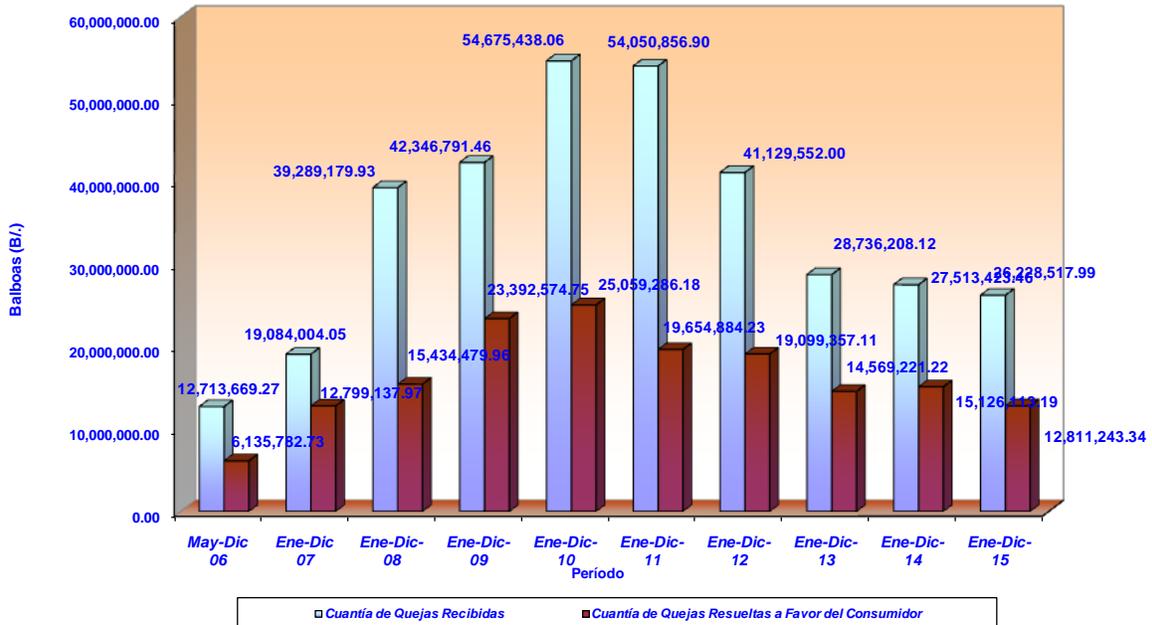
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	18,790	164,082,080.68
--	---------------	-----------------------

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



CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY

NACIONAL

AÑO : 2015

Tipo de Ley	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total
	No. Quejas Recibidas				
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	886	900	1,122	980	3,888
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	53	46	38	17	154
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	74	107	113	105	399
TOTAL	1,013	1,053	1,273	1,102	4,441

Fuente : ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
PANAMÁ	Expedientes	2,982	2,982		
REGIONAL	Expedientes	906	906
TOTAL NACIONAL		3,888	3,888	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	81				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	324				

**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 - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	879	879
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	2,103	2,103
INVESTIGACIÓN	Expedientes	6,666	6,113	154	399
TOTAL		9,648	9,095	154	399
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	74				
Promedio de Quejas Mensual	295				

***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%	91.70%	2.31%	5.99%

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 febrero 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

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	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

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	453
Agencia de autos	214
Hoteles o Planes Vacacionales	71
Venta de Autos Usados	63
Funerarias	23
Material Didactico	21
Taller de Reparación de Autos	14
Agencias de Viajes	13
Constructoras	11
Decoración	11
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raices	9
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	6
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Repuestos para autos	4
Eventos Artísticos	4
Fábricas de Muebles	4
Servicios Profesionales	4
Otros	4
Alquiler de Autos	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Mueblerías	2
Universidad	2
Remodelación	2
Equipo Pesado	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Almacén por Departamentos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Joyería/Relojerías	1
Líneas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Equipo Médico	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Servicios Públicos	1
Total	990

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	240	24.2	22,747.00	5,459,281.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	212	21.4	56,053.54	11,883,351.37
CLÁUSULA ABUSIVA	106	10.7	11,227.30	1,190,094.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	10.1	6,665.62	666,562.09
VICIO OCULTO	87	8.8	36,490.66	3,174,687.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	67	6.8	20,619.53	1,381,508.64
COBRO INDEBIDO	50	5.1	14,095.89	704,794.55
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	47	4.7	10,459.43	491,593.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	43	4.3	36,641.54	1,575,586.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1.0	19,769.59	197,695.85
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.9	92,632.32	833,690.92
CUSTODIA DE BIEN	5	0.5	6,282.50	31,412.51
VENTA ENGAÑOSA	3	0.3	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.3	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	0.2	21,542.60	43,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	990	100.0	28,374.10	28,090,358.03

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	108	23.3	21,899.49	2,365,144.64
ABANDONO	91	19.6	31,755.56	2,889,756.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	13.8	14,138.11	904,839.07
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	56	12.1	40,900.20	2,290,411.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	54	11.6	25,345.36	1,368,649.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	45,707.10	1,234,091.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	4.1	36,146.08	686,775.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	12	2.6	19,584.16	235,009.97
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	1.9	13,168.76	118,518.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.5	51,516.68	360,616.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	24,458.95	146,753.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.1	46,299.33	231,496.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	0.9	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	464	100.0	27,966.29	12,976,357.86

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 - Diciembre 2015****Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	160	11,355,691.17
CLÁUSULA ABUSIVA	63	1,074,413.46
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	58	442,912.48
VICIO OCULTO	53	2,316,233.08
COBRO INDEBIDO	43	668,386.90
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	1,474,871.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	1,537,818.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	1,306,404.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	833,690.92
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	40,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	94,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	453	21,353,838.18

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	131	5,607,562.63
DESISTIMIENTO	95	4,625,922.25
FALLO A FAVOR	3	124,158.00
TOTAL	229	10,357,642.88

*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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	25
CENTRAL PARK PANAMA	13
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	10
KRISHEL INVESTMENTS, INC	9
GRUPO FERCASA, S.A.	8
MYSTIC TOWER, S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	7
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	6
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
SUCASA	5
VISTA VERDE, S.A.	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	4
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
DESARROLLO FERCASA, S./TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
GRUPO ED, S.A.	3
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	3
TEE ONE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CLAYTON PARK, S.A.	2
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SILVER MOTOR	2
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
WILMAR GROUP CORP.	2
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
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
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA CAMPO INVESTMENT, CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CORAL PARK INC.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA DEL ESTE PIJAO	1
COSTA PROPERTIES	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EPTA, S.A. / SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
DESARROLLO, CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN, S.A. (DECOPR	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
inversiones y Servicios Saraty S.A	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BELLO HOGAR	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S,A/ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	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 LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA	1
KINGS PROMOTIONS, S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MASAYO, S.A.	1
METRO VIEW PANAMÁ, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES REA	1
PANAMA BAY PACIFIC	1
PANAMÁ LAND COMPANY, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE / CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
MEGA VENTAS PANAMA CORP. / PROMOTORES SOCIALES	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MSG ENTERPRISE, INC.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HAGARES ISN.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
RESIDENCIAL JILKAR	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A.	1
S.S. HOLDINGS CORPORATION.	1
SAVISA INVESTMENT CORP.	1
SUMMER PARADISE, INC. / PROMOTORA PENONOMEÑA.	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMÍREZ JARAMILLO.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
URBANIZACIÓN DOÑA MARIA	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	453

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	51	664,460.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	16,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	32,370.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	63	739,434.58

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	23	244,563.51
ACUERDOS	8	53,443.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	32	303,067.71

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	11
GRUPO JARUM	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	2
FARID MOTOR	2
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO PLUS	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R.L.	1
EUROTEK.	1
FAT CAR'S.	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	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
ROMARPRI PILOTAJE, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	63

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	140	3,002,650.97
VICIO OCULTO	24	588,199.36
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	162,469.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	160,667.75
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	106,570.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	95,489.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	59,815.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	214	4,244,800.64

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	45	820,585.64
ACUERDOS	44	841,719.33
FALLO A FAVOR	1	14,595.00
TOTAL	90	1,676,899.97

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	52
PETRO AUTOS, S.A.	36
PANAMOTOR	29
RICARDO PEREZ, S.A.	22
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	15
MOTORES JAPONESES	14
EMPRESAS MELO, S.A.	9
LUMOVIL, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	3
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	3
CONSULTENOS S.A.	3
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
FORD COMPANY,S.A	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
MULTIMOTORES	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SÍLABA MOTORS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	214

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	5,026.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	2	9,526.31

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	13,219.78
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	6	16,005.30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESESTIMIENTO	3	6,268.35
ACUERDOS	2	6,098.95
TOTAL	5	12,367.30

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2016

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	619
TV por Cable	394
Celulares	290
Inmobiliarias	262
Almacén por Departamentos	237
Mueblería/Equipo Electrónico	161
Telefonía	112
Repuestos para autos	68
Repuestos y Reparaciones (No autos)	60
Hoteles o Planes Vacacionales	55
Agencia de autos	51
Decoración	44
Mueblerías	40
Almacén de Ropa y Calzados	34
Talleres de Reparación de Autos	33
Ópticas	33
Supermercados	30
Agencias de Viajes	27
Funerarias	23
Joyería/Relojerías	18
Internet	14
Escuelas/Colegio	14
Bienes y Raíces	13
Alquiler de Autos	12
Computadoras	12
Transporte (Fletes o similares)	11
Ventas por TV	11
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Salon de Belleza	9
Fábricas de Muebles	9
Venta de Colchones	9
Agencia de Motos	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Eventos Artísticos	8
Clínicas	7
Industrial	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Servicios Profesionales	7
Envío de Dinero	6
Materiales de Construcción	6
Universidades	6
Constructoras	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Líneas Aéreas	5
Zapaterías	5
Material Didáctico	5
Comunicaciones e Internet	4
Cursos Varios	4
Bancos	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Estudios de Fotografías	3
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
Minisúper	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Centros de Estéticas	3
Almacén de Bicicleta	2
Armas	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Servicio de Intermediación	2
Remodelación	2
Sederías	2
Ventas por Internet	2
Alarmas	1
Casa de Empeño	1
Cooperativas	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Almacén de Telas	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Equipo Pesado	1
Total	2,898

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,308	45.1	414.32	541,929.76
RESOLUCIÓN / CONTRATO	282	9.7	135.56	38,227.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	237	8.2	570.84	135,289.95
FALTA DE INFORMACIÓN	223	7.7	590.62	131,708.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	217	7.5	861.41	186,925.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	180	6.2	422.96	76,132.22
ANULACIÓN DE CONTRATO	94	3.2	177.31	16,667.12
RESCINDIR CONTRATO	71	2.4	42.09	2,988.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO	56	1.9	569.76	31,906.45
COBRO INDEBIDO	54	1.9	456.18	24,633.94
CUSTODIA DE BIEN	45	1.6	320.69	14,431.10
DAÑO Y PERJUCIO	41	1.4	877.72	35,986.33
VICIO OCULTO	28	1.0	1,111.20	31,113.63
VENTA ENGAÑOSA	26	0.9	467.76	12,161.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	0.6	536.06	9,649.02
ABONO RETENIDO	10	0.3	275.84	2,758.44
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
CLÁUSULA ABUSIVA	3	0.1	1,411.18	4,233.55
TOTALES	2,898	100.0	448.03	1,298,385.40

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	676	32.8	379.09	256,266.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	299	14.5	268.13	80,170.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	264	12.8	390.65	103,131.25
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	184	8.9	432.13	79,511.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	94	4.6	662.84	62,307.21
ABANDONO	86	4.2	257.30	22,127.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	78	3.8	495.30	38,633.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	78	3.8	423.31	33,018.30
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	67	3.2	806.97	54,067.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	55	2.7	481.98	26,508.68
RESOLUCIÓN/REPARAR	52	2.5	524.93	27,296.40
ACUERDO/REEMPLAZO	46	2.2	235.69	10,841.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	34	1.6	514.93	17,507.69
RESOLUCIONES/VARIOS	28	1.4	685.41	19,191.42
ACUERDO	7	0.3	124.16	869.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	246.07	1,476.43
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.2	198.03	990.16
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.0	395.89	395.89
TOTALES	2,062	100.0	404.78	834,660.26

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	100	108,494.23
FALTA DE INFORMACIÓN	67	66,784.49
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	28,907.04
DEVOLUCIÓN DE DINERO	22	16,852.62
VICIO OCULTO	20	26,790.07
COBRO INDEBIDO	13	11,818.44
ABONO RETENIDO	5	1,760.00
DAÑO Y PERJUCIO	4	1,970.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
CLÁUSULA ABUSIVA	3	4,233.55
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	262	274,469.35

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	76	68,613.56
ACUERDOS	42	36,536.60
RESOLUCIONES	21	26,216.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	4,906.20
TOTAL	145	136,272.60

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	35
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	18
CANAAN DEVELOPMENT	12
MYSTIC TOWERS, S.A.	12
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	9
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	6
WILMAR GROUP CORP.	6
BETESH PROPERTIES, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
KARSA S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	3
PORTAL DEL ESTE, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PLAZA DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BARBERRY	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
C PARADISE, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES EL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLO LA MENDOZA	1
DILINTER, S.A.	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
FERCASA GRUPO PROMOTOR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LLANO MARIN, 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
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOKASA PROMOTORES Y DESARROLLAORES	1
PROMOTORA E INVERSIONES JM, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA VELARCO, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
SUCASA	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
YOSI GALLARDO	1
TOTAL	262

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	474	234,046.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	85	42,912.23
FALTA DE INFORMACIÓN	22	12,737.93
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	14	6,554.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,606.78
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
CUSTODIA DE BIEN	4	655.00
VENTA ENGAÑOSA	3	2,961.50
VICIO OCULTO	3	1,489.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	369.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	619	305,123.30

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	316	151,506.18
ACUERDOS	117	53,692.99
RESOLUCIÓN	91	49,381.77
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	528	255,829.46

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	128
AUDIOFOTO	55
DO IT CENTER	55
MULTIMAX	44
CASA GALA	40
PREMIER	40
RAENCO	25
FOTO SONIDO	19
HOMETEK	19
RAMTEC	16
RODELAG	15
PANACINE	14
PHOTURA	11
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	10
ELEKTRA PANAMA, S.A.	9
E-VISION, S.A.	8
SOUND N MUSIC	8
CENTRO DE AGENCIAS	6
TECH & HOUSE	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
MAX VISION	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
CENTRAL ELECTRONICS	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
FOTO PLAZA	3
PHOTOVISION	3
CASA CONFORT	2
CORPORACION ANCON	2
ECONO PRECIOS	2
HON KONG STORE	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
PALACIO COMERCIAL	2
REFRI HOGAR	2
SUPER AUDIO 4 ALTOS	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
BTU- PANAMA, S.A.	1
CINE MUNDO ELECTRICO, S.A.	1
COMERCIALES RODRIGUEZ, S.A.	1
COMPUTER EXPRESS	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL ANALUZ S.A.	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES LAS PAREDES, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
PIRUETAS, S.A.	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
REFRIPARTES	1
SERVICIOS ALIADOS, S.A.	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	619

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	231	42,657.60
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	4,688.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,098.06
CUSTODIA DE BIEN	10	2,672.11
FALTA DE INFORMACIÓN	8	1,631.83
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
ABONO RETENIDO	2	441.49
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
TOTAL	290	56,205.39

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	145	28,110.08
ACUERDOS	52	10,490.61
RESOLUCIONES	22	6,019.94
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	222	45,833.63

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	17
MUNDO CELULAR	11
MOVIL PHONE, S.A.	9
DOMINO CELL	7
MOBILTEK	7
MOVISTAR	7
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	6
CELL PLUS	5
DRAGON CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
TECNI-CELL	5
XPRESS CELL	5
GLOBAL MOBILES	4
MOVIL SHOP, S.A.	4
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
PHONE SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
3 JACC	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CENTRO CELULAR EL DORADO	2
CHINA MOVIL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRONICA ORIENTE	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
ITECH FASHION	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
RED PRECIO	2
SMARTPHONE	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES N°	1
ADVANCED CELL SHOP	1
AIDY SHOP	1
ALPHA ENTRETENIMIENTO, S.A.	1
AUDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CAPITAN TEK	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL NEW	1
CELL PLANET	1
CELL TECH, INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL`S PLANET	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES IN	1
CELULARES SANG	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
D'ANGELO	1
DIGICEL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ESTI GAMES	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
GACOMEL PANAMA	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
IMPORT & EXPORT MAYCE, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
INVERSIONES MANICELL, S.A.	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
MEGATEC TECNOLOGIA Y LAMPARAS	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MSTORE	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
NICOTRONICS-MOVISTAR	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHOTOVISION	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SOLUCION AUTOMOTRIZ	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
TECNOLOGIA EN MOVIMIENTO, S.A.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENZA ELECTRONIC	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
WORLD TECH CENTER	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
YIN XI SHEP , S.A.	1
TOTAL	290

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	20,239.16
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,917.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	120.00
TOTAL	40	31,530.60

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

Período: Enero - Diciembre 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	21	9,643.46
ACUERDOS	7	8,738.23
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
TOTAL	30	21,698.44

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	14
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
ECONO PRECIOS	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
INSTALACIONES DE MUEBLES HERMANOS VELASQUEZ	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
MULTI HOGAR	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	40

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DAÑO Y PERJUCIO	4	6,483.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
TOTAL	10	17,323.85

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

Período: Enero - Diciembre 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	3	5,740.00
ACUERDOS	2	3,921.00
TOTAL	5	9,661.00

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	15,278.06
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	10,914.09
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,610.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	848.61
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	158.84
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	51	37,656.84

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	9,688.69
ACUERDO	12	10,836.90
RESOLUCIONES	2	2,661.76
TOTAL	30	23,187.35

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	99	28.7	20,419.0	2,021,479.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	75	21.7	65,764.4	4,932,332.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	46	13.3	16,290.4	749,360.61
VICIOS OCULTOS	28	8.1	33,587.3	940,444.78
COBRO INDEBIDO	22	6.4	6,791.9	149,421.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	5.8	5,265.0	105,299.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	4.3	74,925.6	1,123,884.68
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	15	4.3	17,838.2	267,572.46
ACLARACIÓN DE CONTRATO	9	2.6	70,109.8	630,988.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	2.3	112,224.9	897,799.35
CUSTODIA DE BIENES	3	0.9	7,328.6	21,985.90
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	65,904.0	131,807.99
VENTA ENGAÑOSA	2	0.6	16,495.0	32,990.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.3	12,000.0	12,000.00
TOTALES	345	100.0	34,832.9	12,017,367.59

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	108	23.3	21,899.49	2,365,144.64
ABANDONO	91	19.6	31,755.56	2,889,756.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	13.8	14,138.11	904,839.07
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	56	12.1	40,900.20	2,290,411.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	54	11.6	25,345.36	1,368,649.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	45,707.10	1,234,091.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	4.1	36,146.08	686,775.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	12	2.6	19,584.16	235,009.97
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	1.9	13,168.76	118,518.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.5	51,516.68	360,616.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	24,458.95	146,753.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.1	46,299.33	231,496.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	0.9	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	464	100.0	27,966.29	12,976,357.86

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	561,223.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	843,835.80
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	432,885.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	148,703.79
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	10,352.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
COBRO INDEBIDO	1	4,390.60
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	83	2,460,388.06

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
INMOBILIARIAS	41	1,929,465.83
AGENCIA DE AUTOS	17	316,284.07
HOTELES O PLANES VACACIONALES	10	32,859.17
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	139,960.93
AGENCIA DE VIAJES	1	6,488.00
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	3,423.98
HERRERÍAS	1	7,940.00
FUNERARIAS	1	3,037.50
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	2,690.74
FÁBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	83	2,460,388.06

FUENTE: ACODECO

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

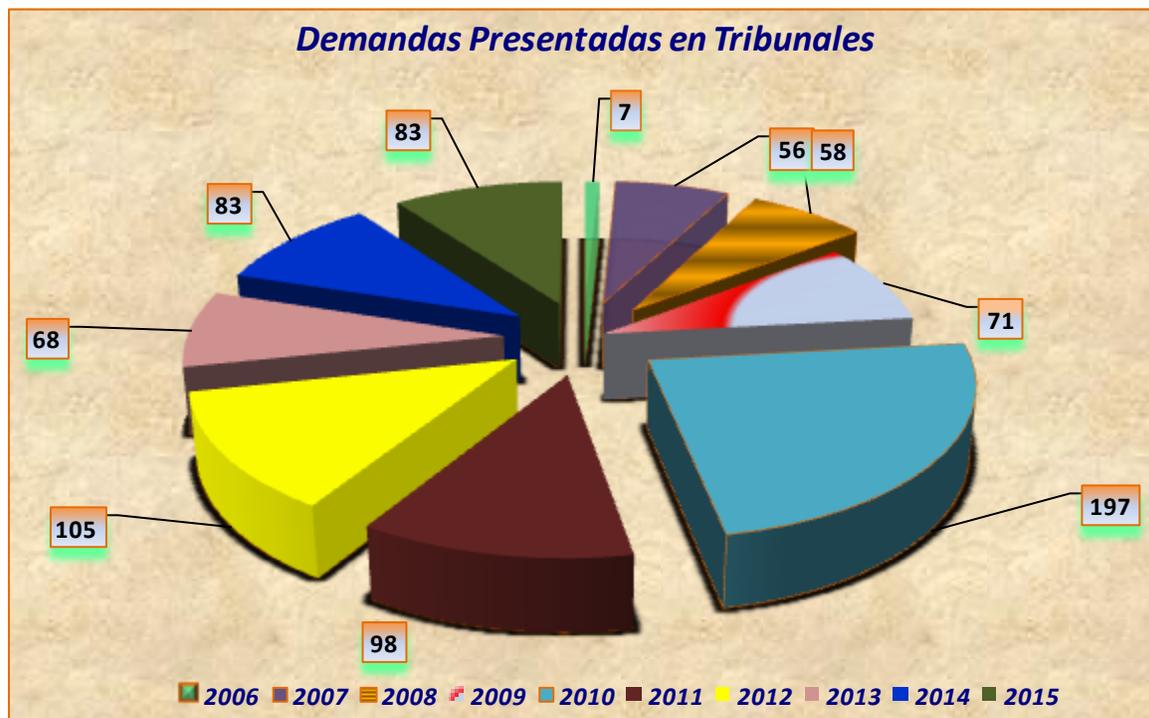
AÑO: 2006 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.8	1,162,188.01
2008	58	7.0	1,165,958.76
2009	71	8.6	3,177,387.81
2010	197	23.8	11,574,589.66
2011	98	11.9	4,265,056.02
2012	105	12.7	4,552,121.01
2013	68	8.2	3,037,107.83
2014	83	10.0	2,925,140.26
2015	83	10.0	2,460,388.06
TOTAL	826	100.0	34,319,937.42

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 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	6,113	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,638	1,191,746.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	962	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	775	

FUENTE: ACODECO.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987 Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	154	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	113	45,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	134	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	41	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	399	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	148	176,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	267	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	76	

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	132	2.8	65,089.00	5.5
SUPERMERCADO REY	58	1.3	24,870.00	2.1
SUPERMERCADO XTRA	62	1.3	26,325.00	2.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	37	0.8	16,075.00	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	11	0.2	6,110.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	7	0.2	1,750.00	0.1
SUPERMERCADO MR PRECIO	8	0.2	2,625.00	0.2
OTROS	4,323	93.2	1,048,902.00	88.0
TOTAL	4,638	100.0	1,191,746.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

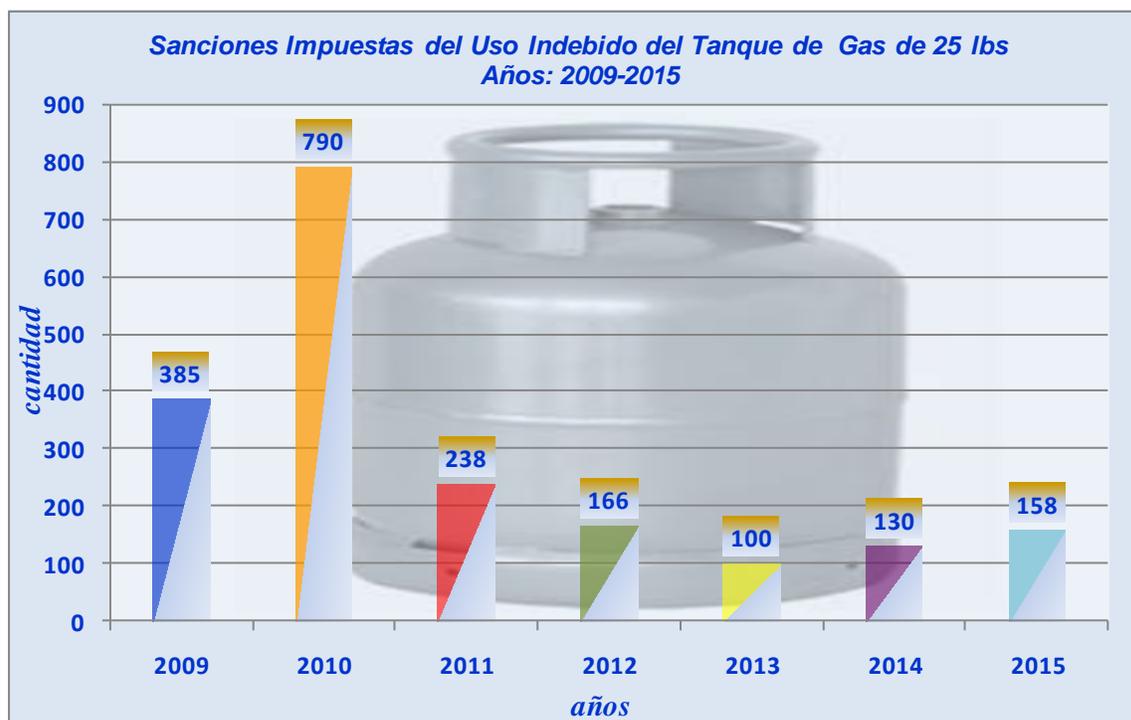
Años: 2009 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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	158	83,600.00
TOTAL	1,967	789,550.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta diciembre.

FUENTE: ACODECO



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

NACIONAL

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>Establecimientos</i>	<i>No. Casos</i>	<i>Valor (B/)</i>
Restaurantes/Fondas	30	15,500.00
Lavanderias/Lavamáticos	70	38,000.00
Panaderías	28	14,000.00
Otros	30	16,100.00
Total	158	83,600.00

Fuente: ACODECO



SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS Y COLEGIOS PRIVADOS

Años: 2007- 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 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
TOTAL	99	132,100.00

NOTA: Los datos se registran hasta diciembre 2015.

Fuente: ACODECO

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

NOTA: Los datos se registran hasta diciembre 2015.

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***

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	2	43.46
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	20.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	35	844,283.91
PUBLICIDAD CONFUSA		
POR DENUNCIA		
FALTA DE INFORMACIÓN	15	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	29	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	204	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	2	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	11	0.00
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	8	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	6	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	18	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	8	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	
PUBLICIDAD CONFUSA	7	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	15	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	4	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	109	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	11	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	9	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	22	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	50	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	8	0.00
TOTALES	583	844,347.37
VERIFICACIÓN	190	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2015

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
RECTIFICÓ	23	0.00
HONRÓ	1	0.00
SUSPENDIÓ	89	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	6	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	316	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	8	3,554.90
DESISTIÓ	0	0.00
TOTALES	443	3,554.90

Fuente: ACODECO

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

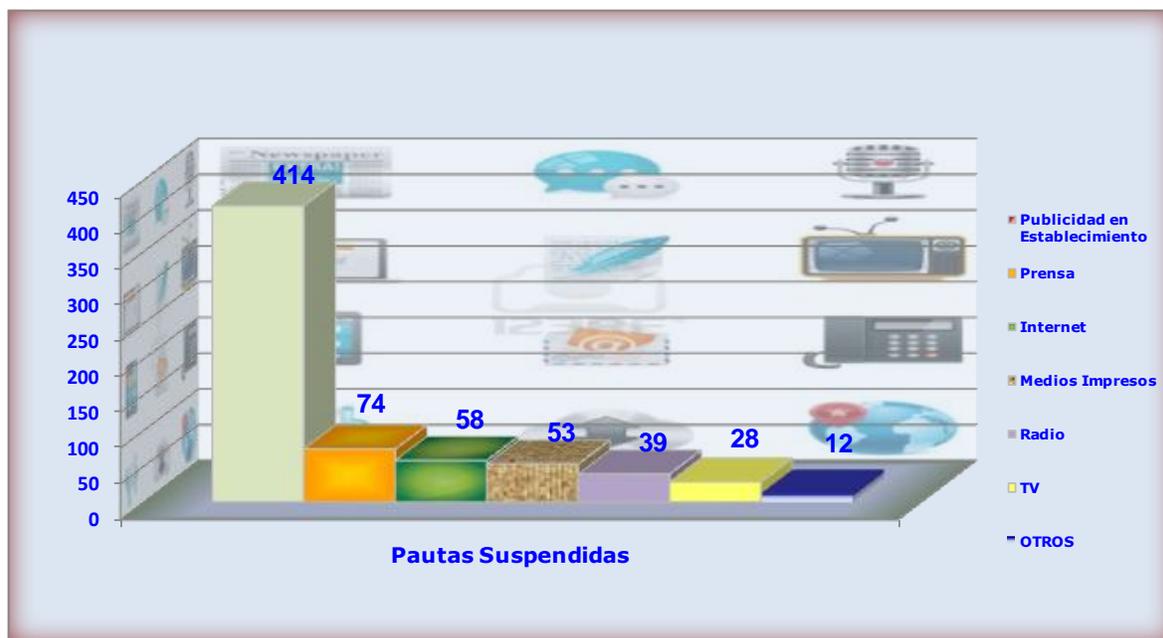
Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	414
Prensa	74
Internet	58
Medios Impresos	53
Radio	39
TV	28
OTROS	12
TOTALES	678

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 febrero 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
TOTAL	99,793	61,127	160,920

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

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 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
TOTAL	44,067	24,273	68,340

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

FUENTE: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

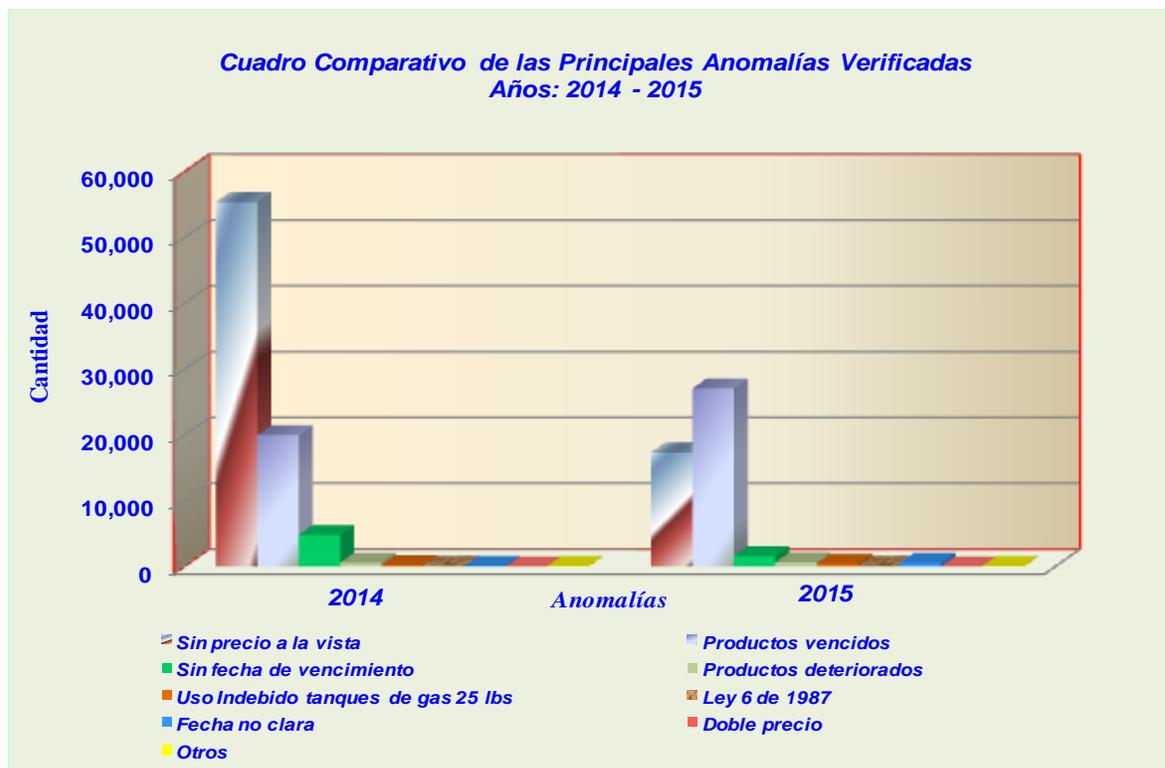
PANAMÁ

Años : 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>Anomalías</i>	2014	2015
	<i>Cant. Productos</i>	<i>Cant. Productos</i>
Sin precio a la vista	55,359	17,319
Productos vencidos	19,932	27,045
Sin fecha de vencimiento	4,793	1,557
Productos deteriorados	564	626
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	199	415
Ley 6 de 1987	148	113
Fecha no clara	101	520
Doble precio	20	15
Otros	57	88
Total	81,173	47,698

FUENTE:ACODECO.



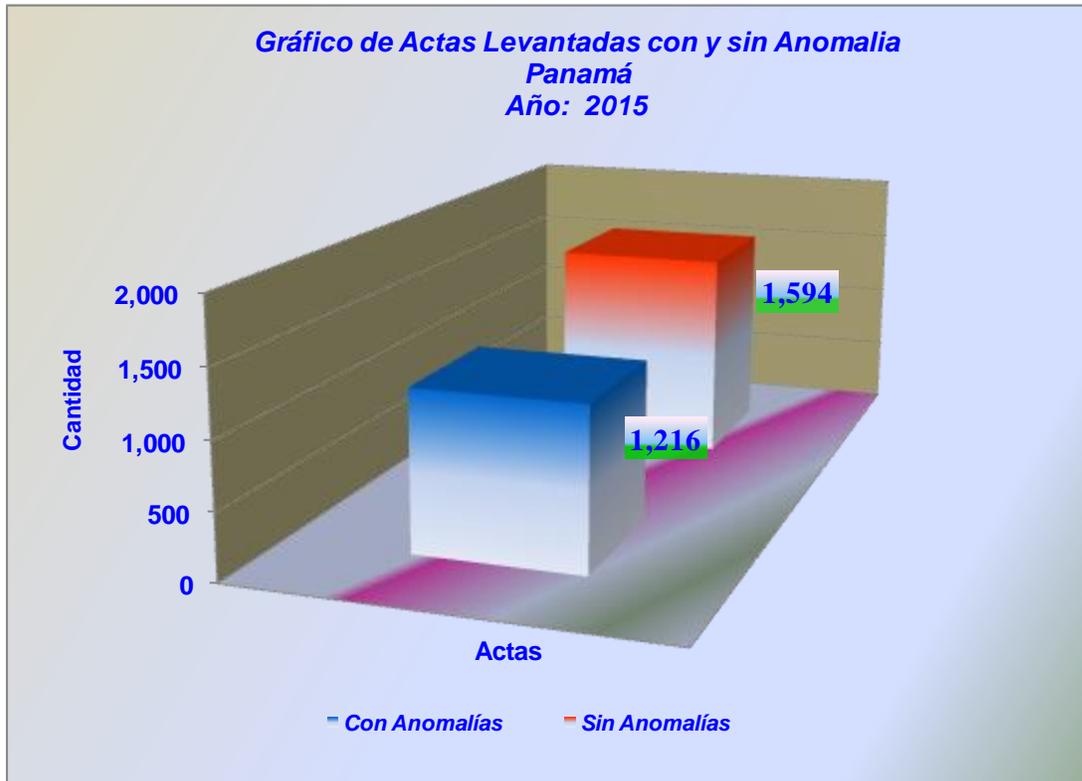
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 Y LEY 6
PANAMÁ**

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actas Levantadas	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987	1,216	1,594

FUENTE:ACODECO.



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY

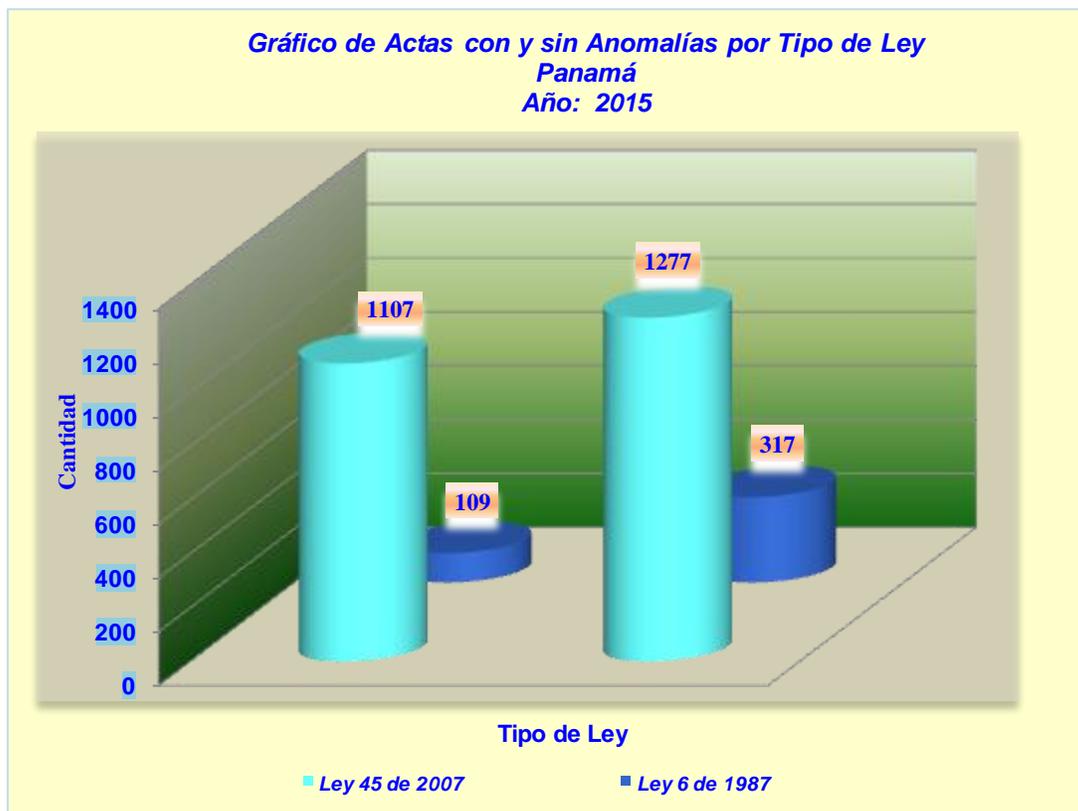
PANAMÁ

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Leyes	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007	1107	1277
Ley 6 de 1987	109	317

FUENTE:ACODECO.



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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero 2016

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	4,749	3,765	3,000	2,700	35	2,261	5,444	17,319	4,262	16,471	3,736	63,742	
Productos vencidos (PV)	productos	10,321	9,854	4,976	3,778	333	15,252	8,241	27,045	8,173	7,305	4,942	100,220	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27	2,120	0	735	1	17	174	1,557	1,182	1,172	42	7,027	
Productos deteriorados	productos	234	421	53	41	3	147	102	626	35	1,117	124	2,903	
Productos doble fecha de expiración	productos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
Producto doble precio	productos	0	84	0	0	0	0	50	15	23	1	0	173	
Fecha no clara	productos	0	137	0	8	0	5	2	520	97	0	1	770	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	12	0	1	0	0	0	2	0	2	2	19	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	27	60	7	32	5	54	134	415	10	106	36	886	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	8	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	9	20	6	7	5	7	46	13	17	32	4	166	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	3	7	2	2	0	0	0	78	1	1	14	108	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	5	0	0	0	0	0	22	1	1	0	30	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	3	15	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	5	0	2	0	8	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9	
TOTAL DE ACTIVIDADES		15,372	16,490	8,045	7,304	382	17,743	14,194	47,641	13,801	26,212	8,905	176,089	

*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.*

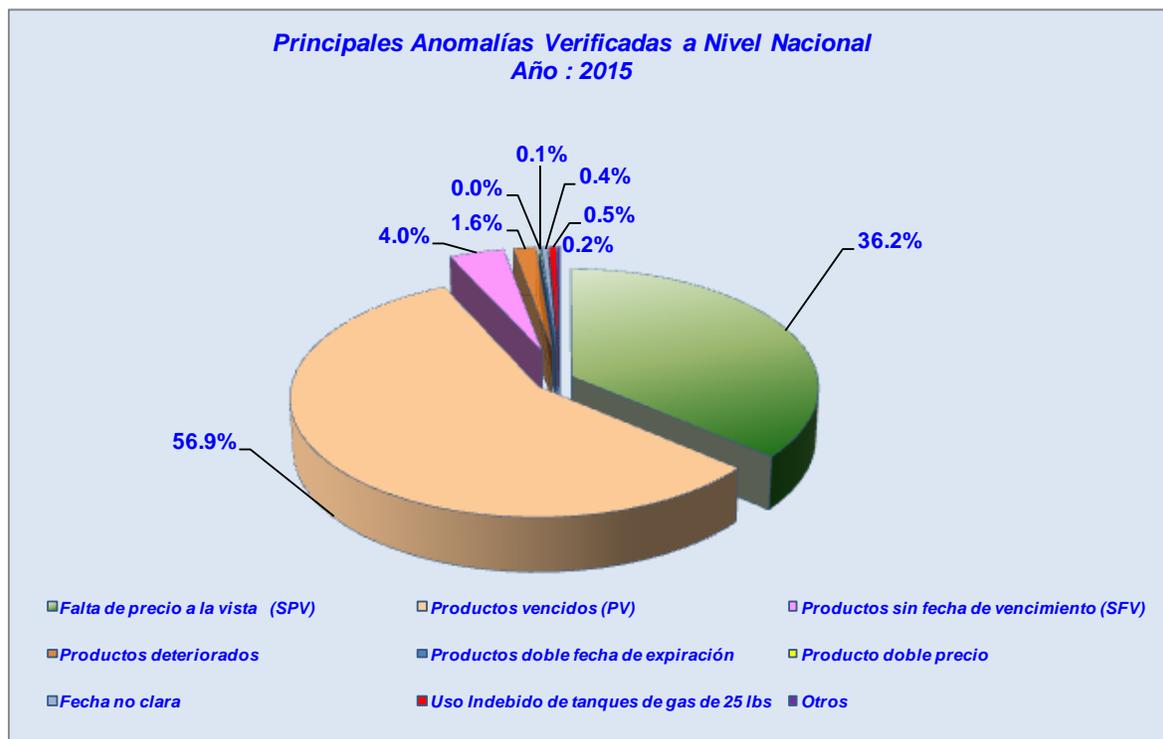
PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

NACIONAL

Año : 2015

Anomalías	Cant. Productos	Participación Porcentual (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	63,742	36.2
Productos vencidos (PV)	100,220	56.9
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	7,027	4.0
Productos deteriorados	2,903	1.6
Productos doble fecha de expiración	3	0.0
Producto doble precio	173	0.1
Fecha no clara	770	0.4
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	886	0.5
Otros	366	0.2
Total	176,090	100.0

FUENTE:ACODECO.



TOTAL DE ANOMALÍAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS

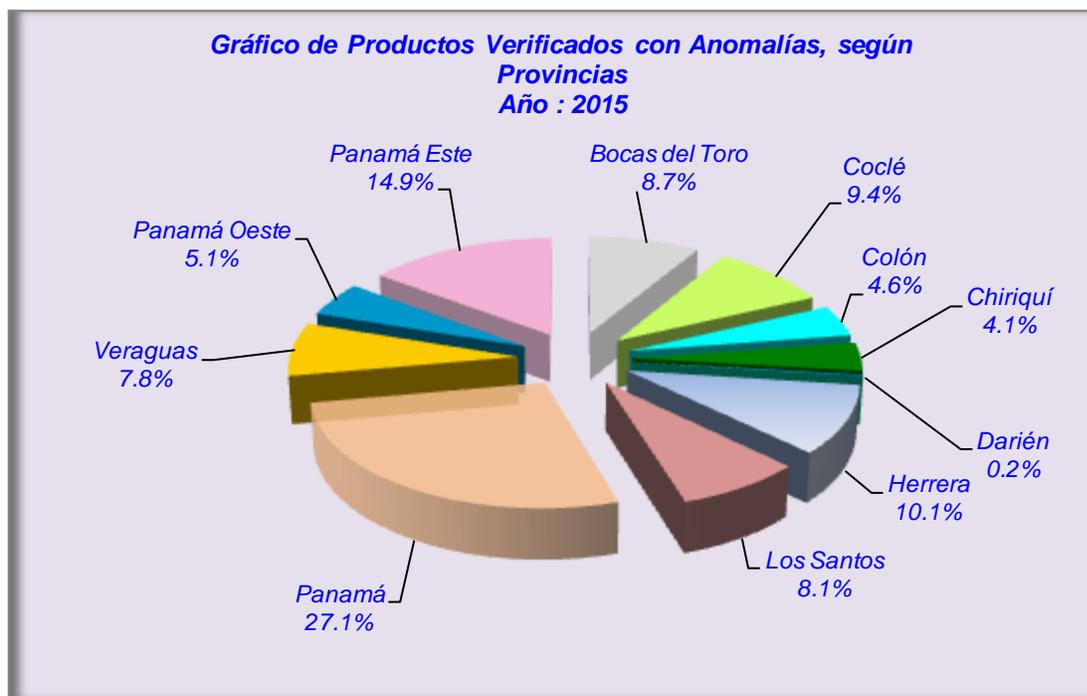
NACIONAL

Año : 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

<i>Provincias</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Participación Porcentual (%)</i>
Bocas del Toro	15,372	8.7
Coclé	16,490	9.4
Colón	8,045	4.6
Chiriquí	7,304	4.1
Darién	382	0.2
Herrera	17,743	10.1
Los Santos	14,194	8.1
Panamá	47,642	27.1
Veraguas	13,801	7.8
Panamá Oeste	8,905	5.1
Panamá Este	26,212	14.9
Total	176,090	100.0

FUENTE:ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,707	37.8	214,348	83.5
SUPERMERCADO REY	2,042	28.5	10,578	4.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	167	2.3	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	226	3.2	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	1.0	674	0.3
POLL MART	324	4.5	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	332	4.6	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	626	8.7	11,190	4.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	583	8.1	1,974	0.8
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	80	1.1	88	0.0
TOTAL	7,156	100.0	256,641	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 febrero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 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	4,090	42.8	38,719	16.7
SUPERMERCADO 99	3,484	36.4	114,159	49.2
SUPERMERCADO REY	1,026	10.7	33,582	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	193	2.0	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	78	0.8	515	0.2
POLL MART	56	0.6	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	143	1.5	17,963	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	494	5.2	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	299	0.1
TOTAL	9,564	100.0	232,137	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 febrero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Diciembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	239	52.0	11,615	34.6
SUPERMERCADO REY	140	30.4	6,476	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	33	7.2	1,162	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	47	10.2	5,861	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.2	1,154	3.4
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	460	100.0	33,535	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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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.	76	183	110	51	0	489	234	86	205	30	79	1,543
Almacenes	50	29	20	53	3	163	136	225	16	7	6	708
Animales	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Auto Repuestos	4	6	10	0	0	12	19	2	0	0	2	55
Alquiler de Autos	0	3	0	7	0	2	0	1	0	0	0	13
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4
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	4	0	2	1	0	3	7	6	0	0	0	23
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	4	9
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Casas de Empeños	0	2	0	0	0	4	2	0	0	0	0	8
Casinos	1	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	3	12	2	20	0	39	0	9	0	0	2	87
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Cines	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	6
Clínicas y Hospitales	0	9	2	2	0	2	25	25	2	2	8	77
Colegios y Escuelas	0	1	0	0	0	1	0	5	1	0	3	11
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	1	0	1	0	1	2	0	15	0	0	20
Distribuidora e Importadoras	0	6	10	1	0	1	4	18	0	1	0	41
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Electronicas	1	2	1	0	0	6	17	2	2	0	0	31
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estacionamiento	1	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	22
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	9	6	0	3	0	2	0	4	0	2	1	27
Esoterica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Farmacias	3	22	1	5	1	25	55	29	2	2	6	151
Ferreterías	11	7	18	2	0	6	11	6	0	0	9	70
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	1	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	7
Hoteles y Pensiones	42	18	1	42	0	26	156	29	28	3	1	346
Internet	12	4	1	0	0	0	21	9	1	1	2	51
Joyería y Relojería	0	4	0	2	0	5	3	24	0	0	0	38
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	0	7
Lavanderías y Lavamáticos	5	11	36	36	0	10	21	257	11	17	20	424
Librería	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Materiales de Construcción	5	2	0	0	0	1	4	3	0	2	1	18
Mini Super	325	224	221	72	4	536	187	350	260	88	230	2,497
Mueblerías	0	5	0	2	0	16	11	2	0	1	0	37
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	4	0	0	0	7	4	2	0	0	1	18
Otros	23	26	0	51	0	1	61	5	5	11	3	186
Panaderías/Refresquerías	5	39	13	7	0	14	47	111	3	14	21	274
Perfumerías	0	1	0	0	0	2	1	8	0	0	0	12
Pintura	0	1	0	0	0	1	9	3	0	0	2	16
Restaurantes / Fondas	99	113	92	117	10	232	534	534	240	96	96	2,163
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	2	0	0	0	20
Salón de Belleza	5	11	3	2	0	6	32	13	1	0	1	74
Sedería y Sastrería	0	1	2	0	0	3	1	3	0	0	1	11
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Supermercados	65	81	20	60	2	31	74	199	36	82	52	702
Telefonía	0	0	2	2	0	0	5	6	1	1	0	17
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	0	0	2	0	0	7	17	0	0	29
Taller de Reparaciones de Autos	0	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	6
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Universidad	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	6
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	3	0	0	0	2	24	0	0	0	0	29
Videos	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3
Zapatería	1	0	0	14	0	3	0	3	2	0	0	23
TOTAL DE VISITAS	754	850	569	556	22	1687	1720	2085	848	360	558	10,009

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Diciembre 2015
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de febrero 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	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	3	21	2	0	0	1	0	14	1	5	1	254	63	2	0	297	70	367
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	2	0	2	24	26
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	28	0	0	0	34	34
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	17	17
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 cañasta básica	producto	0	0	4244	1177	0	0	322	0	5,622	1958	0	0	12,986	1,272	35	6	23,209	4,413	27,622
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	0	131	160	0	0	131	160	291
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	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	33	11	0	0	0	0	3153	87	78	14	4694	886	0	0	7,958	998	8,956
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	26	15	0	0	0	0	240	0	0	0	9	26	0	0	35	281	316
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	1	0	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	127	2	9	17	218	235
Bloques	establecimiento	1	8	8	24	0	2	23	2	21	0	20	41	102	7	15	61	213	274	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	4	0	0	0	93	35	10	7	113	52	165
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	2119	8	219	1	2,482	9	2,491
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	393	0	50	0	482	0	482
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	4	5	18	0	1	1	1	16	11	2	4	103	91	1	6	129	136	265
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	11		46		0		1		50		4		240		11		363		363
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	8		28		0		0		40		13		188		9		286		286
Verificación de grasas	freidora o pala	0	0	69	0	0	0	78	2	62	2	0	0	850	51	0	0	1059	55	1,114
Información comercial	marca	0	0	0	644	0	25	0	0	35	27	0	0	36	153	0	0	71	849	920
TOTAL DE ACTIVIDADES		2	16	4,572	1,913	0	47	421	49	8,916	2,363	87	50	87,312	5,404	326	44	101,636	9,886	111,522

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

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

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

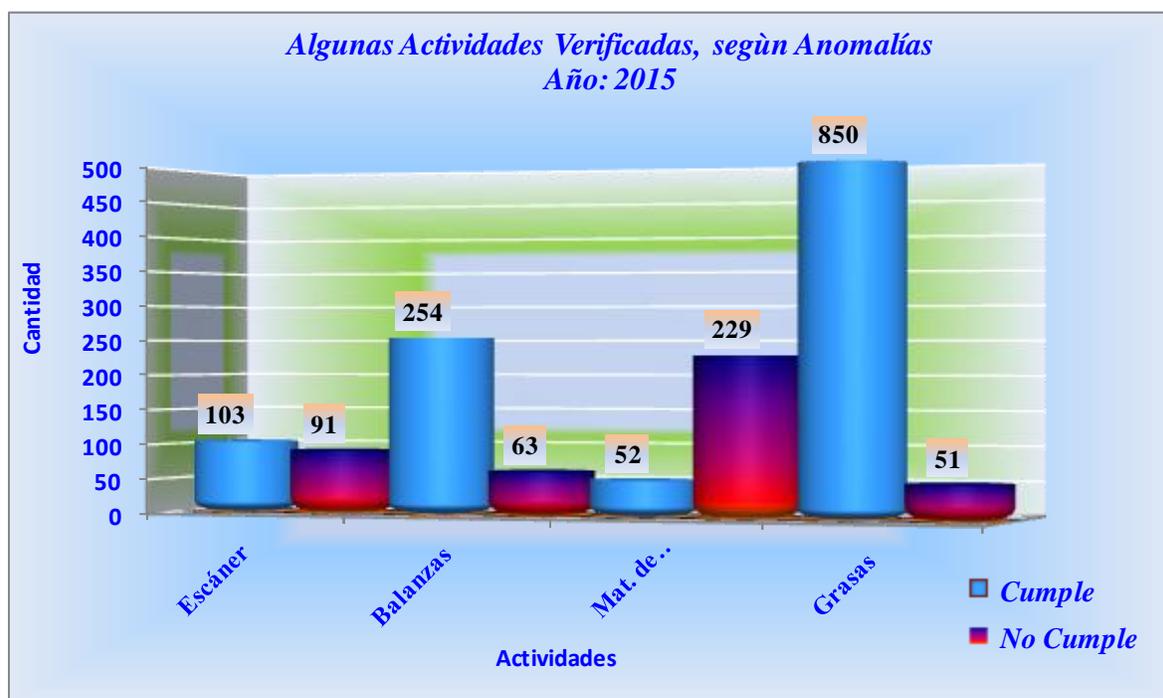
PANAMÁ

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	103	91
Balanzas	254	63
Mat. de Construcción	52	229
Grasas	850	51

Fuente: ACODECO



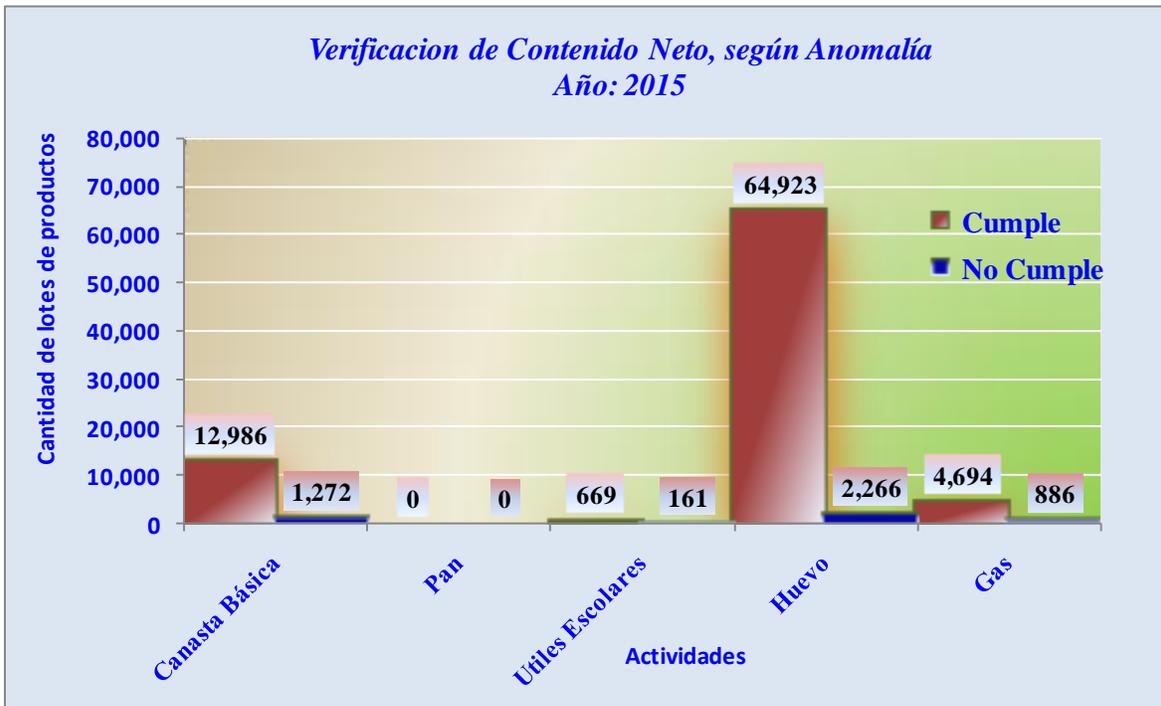
**VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PANAMÁ**

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Contenido Neto		
Canasta Básica	12,986	1,272
Pan	0	0
Útiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	4,694	886

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

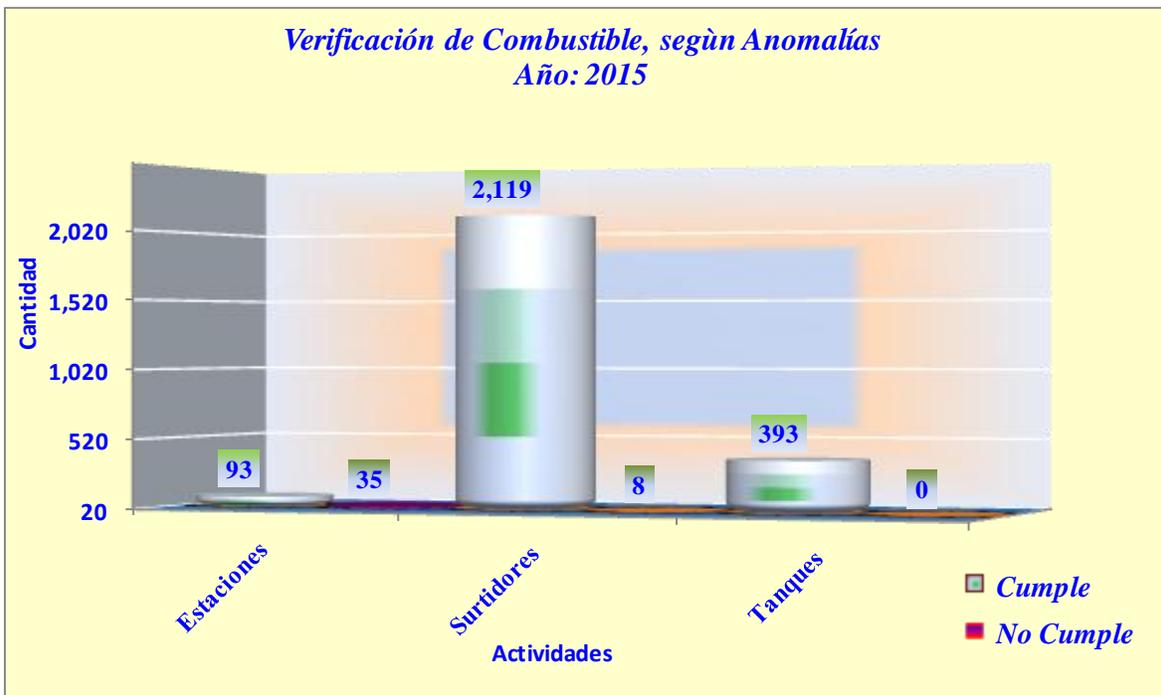
Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Combustible		
Estaciones	93	35
Surtidores	2,119	8
Tanques	393	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 METROLOGÍA NACIONAL

AÑOS: 2012-2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	1,803	445	2,248
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	2	111	113
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	132	132
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	102	102
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	96,759	7,838	183,056	37,046	220,102
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	196	633	829
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	217	1,190	1,407
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	257	214	471
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	4,559	84	4,643
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	27	27
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	1,017	11	1,028
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	306	841	1,147
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		1,254		1,254
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		1,190		1,190
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	1,896	248	2,104
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	102	542	644

(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

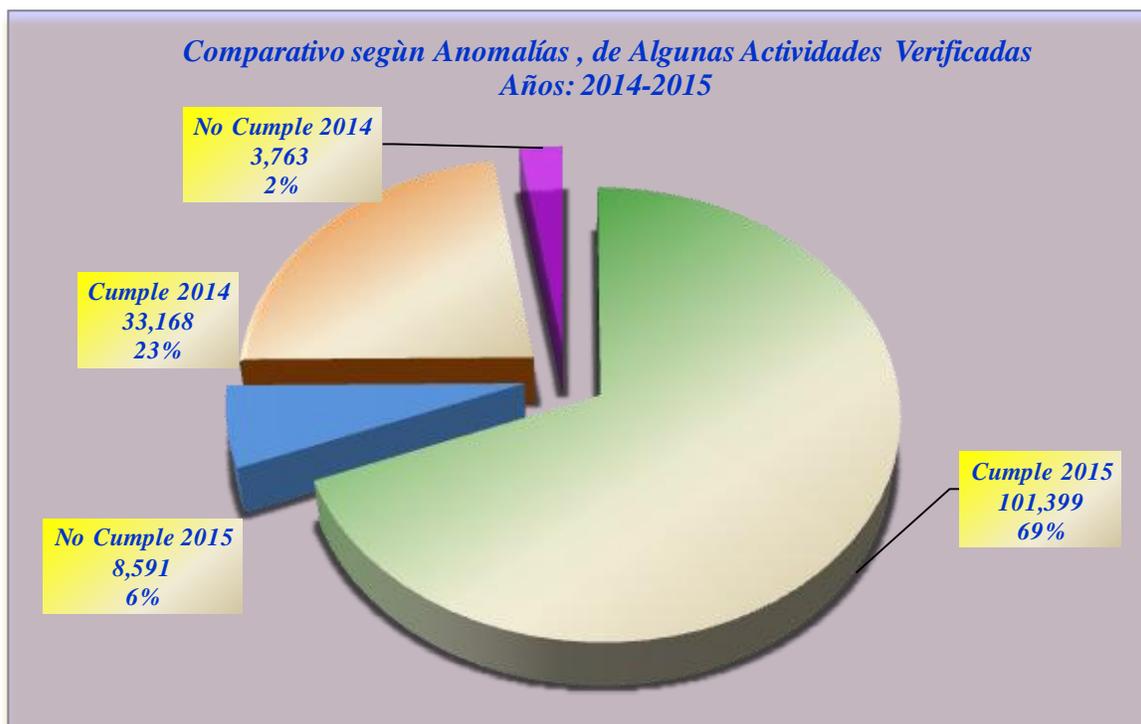
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
NACIONAL**

Período: 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividades	Cumple 2015	No Cumple 2015	Cumple 2014	No Cumple 2014
Escáner	129	136	79	158
Pesas y Balanzas	297	70	998	98
Combustible (estaciones)	3,077	61	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	96,759	7,838	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	431	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	1,059	55	795	78
TOTAL	101,399	8,591	33,168	3,763

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	442
Medios de Comunicación	998
Consulta	4,861
Capacitaciones	408
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	84
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	8
TEMAS	
Ley 6ta	963
Ley 24	1
Ley 45	3,653
Ley 81	104
Control de Precio	0
Otros	1,057
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	232
Radio	610
Prensa	141
Otros	15
MÓDULOS	
Albrook Mall	1,473
Los Pueblos	555
La Peatonal	364
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	255,810
Población Total Beneficiada	43,602

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

PANAMÁ

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ACTIVIDADES													
Jornadas Educativas	6	2	3	5	13	3	8	5	11	14	4	1	75
Medios de Comunicación	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	17	10	140
Programas	1	0	1	0	0	2	1	1	1	2	0	0	9
Diseño Gráfico	6	17	38	14	15	0	0	0	16	0	0	0	106
Consulta (sede)	0	27	32	17	24	3	2	8	38	18	18	4	191
Capacitaciones	5	3	4	7	6	4	7	4	7	17	2	0	66
Módulos	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24
PROGRAMAS	1	0	1	1	0	15	15	1	16	15	12	5	82
Acodeco Tour	0	0	1	0	0	1	2	1	1	2	2	0	10
Reciclaje	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4
Cuida Tu Bolsillo	1	0	0	0	0	11	11	0	14	11	9	3	60
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	2	8
TEMAS	13	12	11	10	9	24	31	21	61	56	39	13	300
Ley 6ta	6	1	4	2	3	6	9	2	15	12	16	2	78
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ley 45	3	2	4	3	3	11	7	6	36	17	6	1	99
Ley 81	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	9	3	5	2	6	15	13	10	26	17	9	119
MOTIVOS													
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	17	10	140
Televisión	3	3	1	0	2	11	12	8	14	13	11	4	82
Radio	0	2	0	0	1	2	3	1	1	1	1	2	14
Prensa	0	3	3	3	5	3	6	5	1	6	5	4	44
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	188	197	182	206	206	192	233	214	306	250	129	89	2,392
Albrook Mall *	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	79	69	1,473
Los Pueblos *	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	40	4	555
La Peatonal *	55	41	25	18	19	7	23	69	44	37	10	16	364
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	8,032	3,491	1,214	3,947	2,959	4,803	8,570	13,142	8,981	4,916	4,151	785	64,991

Población Total Beneficiada	337	274	336	409	430	363	662	307	519	727	262	392	5,018
------------------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------------

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

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	39	31	10	44	4	57	65	68	18	31	367
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	1,149	6,225	1,890	6,464	64	7,688	626	416	344	406	25,272
Capacitaciones	16	48	36	10	0	62	102	31	21	16	342
Personas Capacitadas	393	1,818	1,285	319	0	1,144	1,751	791	623	444	8,568
Programas	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
Consultas Educativas	205	260	26	739	0	395	755	1,342	182	766	4,670
<i>Personal</i>	188	244	26	684	0	355	701	1,047	143	631	4,019
<i>Telefonía</i>	17	16	0	54	0	40	54	295	39	135	650
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas	205	258	33	734	1	1,202	755	1,342	182	766	5,478
<i>Ley 6ta</i>	26	49	17	321	1	81	216	65	62	47	885
<i>Ley 45</i>	132	170	16	337	0	1,030	366	815	119	569	3,554
<i>Ley 81</i>	5	0	0	34	0	0	56	2	1	3	101
<i>Otros</i>	42	39	0	42	0	91	117	460	0	147	938
Distribución de Material Educativo	21,915	12,353	5,810	42,642	222	31,489	19,103	27,516	17,808	11,961	190,819
Participación en Medios de Comunicación	36	124	88	291	1	39	124	109	39	7	858
<i>Televisivo</i>	9	36	17	42	0	9	9	12	10	6	150
<i>Radiales</i>	24	57	69	180	1	29	115	93	27	1	596
<i>Prensa Escrita</i>	3	16	2	69	0	1	0	4	2	0	97
<i>Otros</i>	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
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	1,747	8,303	3,201	7,522	64	9,227	3,206	2,549	1,149	1,616	38,584

FUENTE: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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	17	21	3	1	261	30,312.54
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	40	4	555	
Total	55	102	44	34	50	125	98	112	88	60	43	5	816	

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



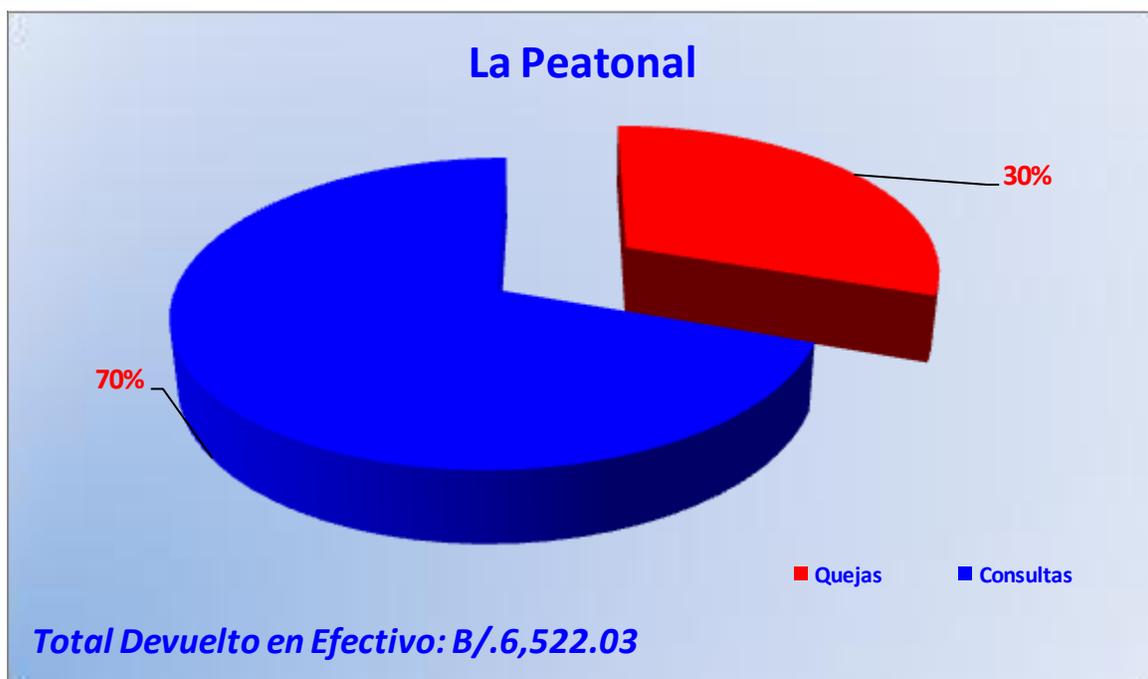
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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	11	5	14	1	162	6,522.03
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	69	44	37	10	16	372	
Total	79	62	45	36	36	33	34	71	55	42	24	17	534	

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

FUENTE: ACODECO



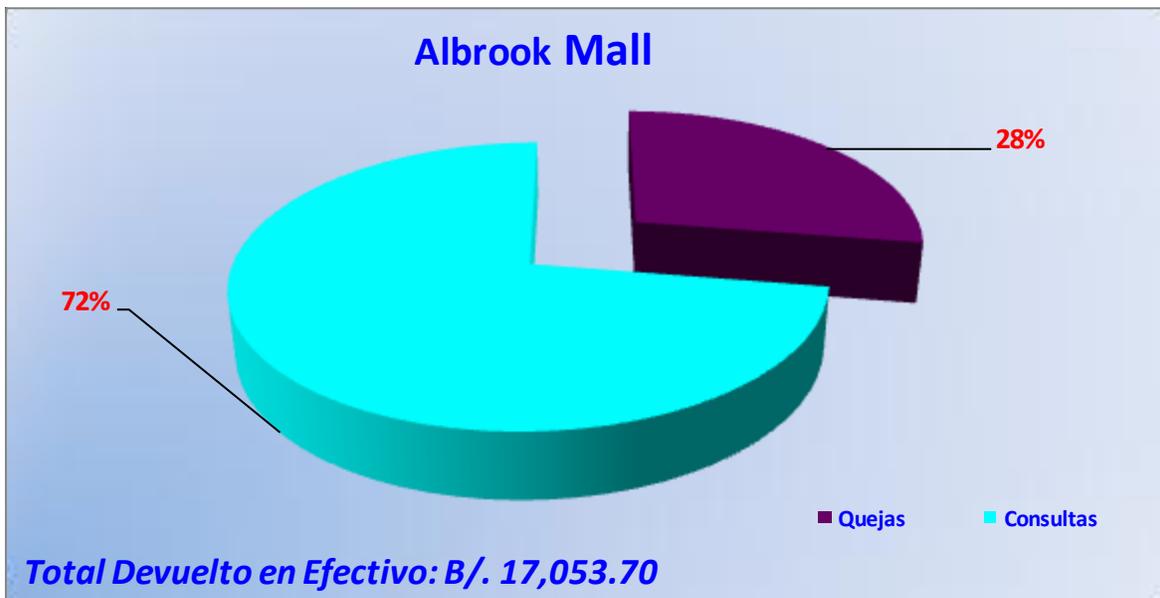
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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	172	144	27	25	559	17,053.70
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	79	69	1,473	
Total	115	112	161	180	152	158	149	124	363	318	106	94	2,032	

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 por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (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 DICIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	1,318	181,400.00	2,670	588,250.00	3,988	769,650.00
Sin Anomalia	9,690	0.00	4,461	0.00	14,151	0.00
TOTAL DE VISITAS	11,008	B/. 181,400.00	7,131	B/. 588,250.00	18,139	B/. 769,650.00

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 DICIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	3,443	563,700.00	2,689	592,550.00	6,132	1,156,250.00
Sin Anomalia	27,128	0.00	4,509	0.00	31,637	0.00
TOTAL DE VISITAS	30,571	B/. 563,700.00	7,198	B/. 592,550.00	37,769	B/. 1,156,250.00

FUENTE: ACODECO

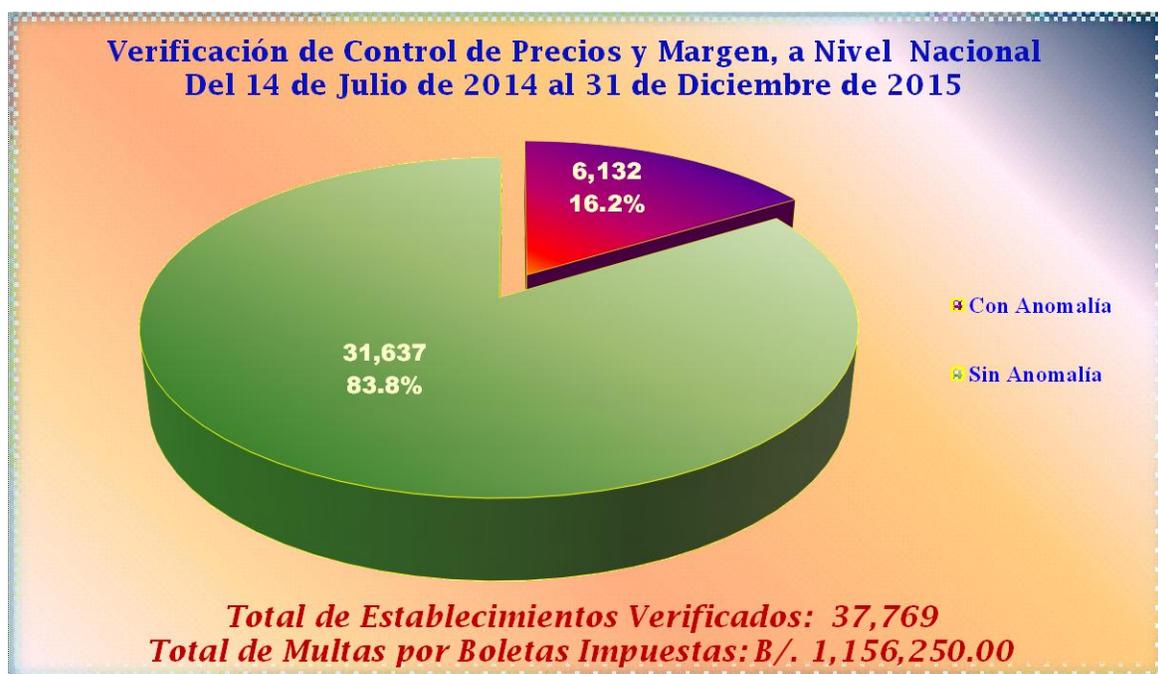
NACIONAL

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 DICIEMBRE DE 2015

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	6,132
Sin Anomalía	31,637
Total de Establecimientos Verificados	37,769

Fuente: ACODECO



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 por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (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 DICIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	578	37,975.00	481	165,000.00	1,059	202,975.00
Mini Super	4,555	91,375.00	2,984	349,825.00	7,539	441,200.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,875	52,050.00	3,666	73,425.00	9,541	125,475.00
TOTAL DE VISITAS Y MULTAS	11,008	B/. 181,400.00	7,131	B/. 588,250.00	18,139	B/. 769,650.00

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 DICIEMBRE DE 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,723	104,275.00	483	165,000.00	2,206	269,275.00
Mini Super	12,967	297,075.00	3,036	353,825.00	16,003	650,900.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	15,881	162,350.00	3,679	73,725.00	19,560	236,075.00
TOTAL DE VISITAS	30,571	B/. 563,700.00	7,198	B/. 592,550.00	37,769	B/. 1,156,250.00

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 DICIEMBRE DE 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,206
Minisuper	16,003
Abarroterías	19,560
Total de Establecimientos Verificados	37,769

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO