



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2016



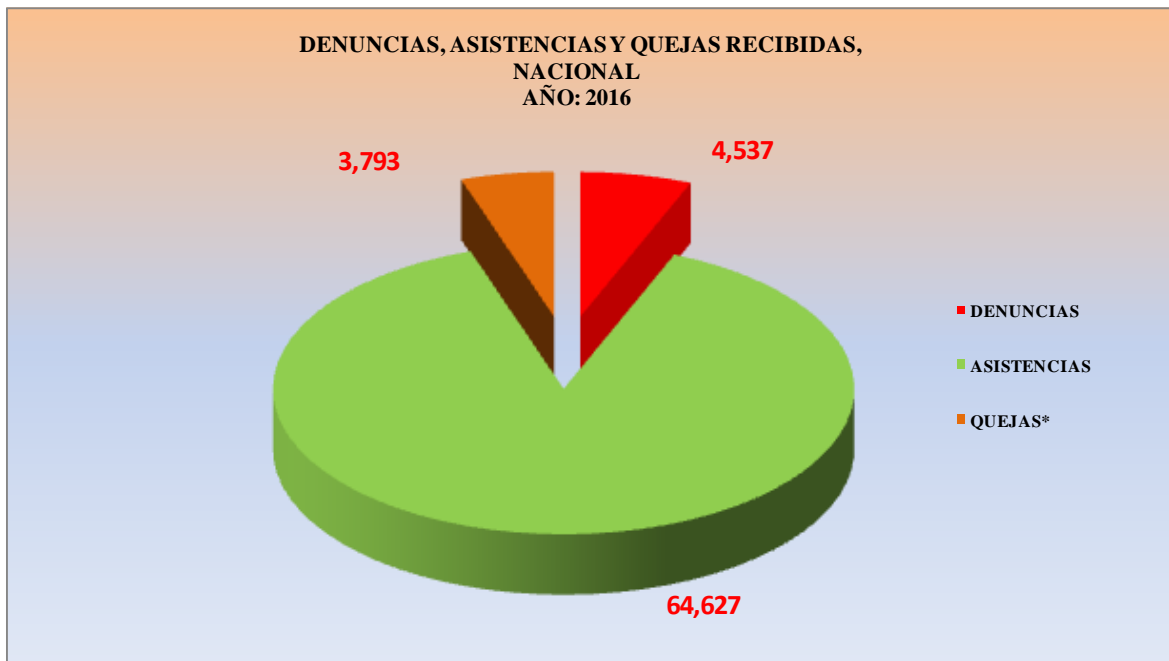
**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	1,051	3,486	4,537
ASISTENCIAS	12,864	51,763	64,627
QUEJAS*	868	2,925	3,793
TOTAL	14,783	58,174	72,957

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

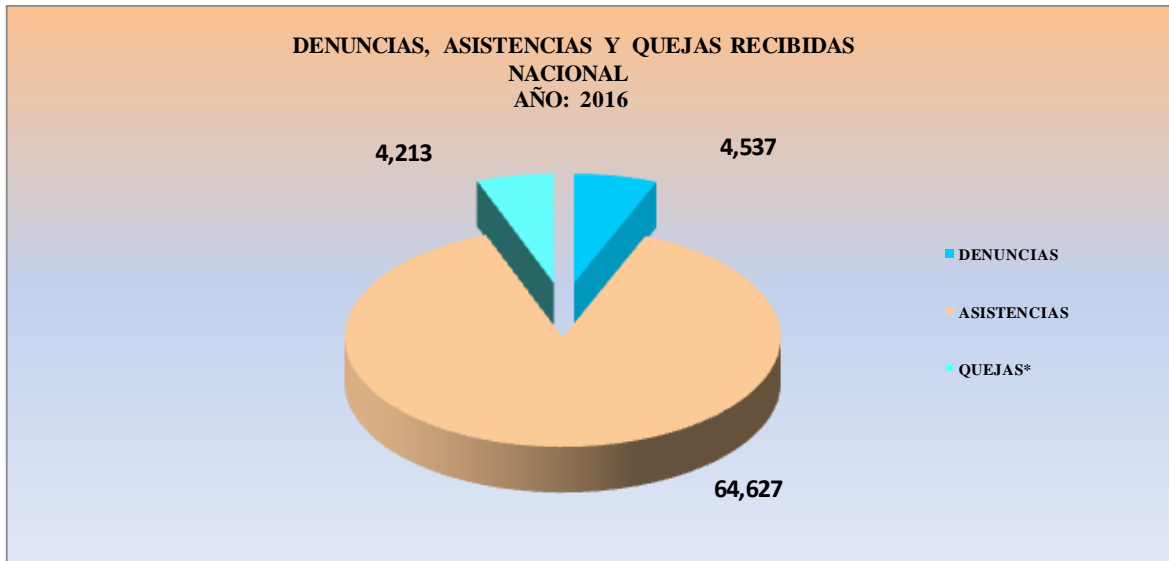
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	1,051	3,486	4,537
ASISTENCIAS	12,864	51,763	64,627
QUEJAS*	868	3,345	4,213
TOTAL	14,783	58,594	73,377

*NOTA: Incluye quejas Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987, Ley 24 de 2002 y Ley 134 de 2013

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR
CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	590	100
TOTAL	590	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	322	64.3
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	35	7.0
Descuentos en medicamentos	32	6.4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	27	5.4
Falta de información en descuento jubilado	16	3.2
No hay fila para jubilados	14	2.8
No otorgan 50% jubilado recreación	8	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	8	1.6
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	1.6
Descuentos por servicios públicos	7	1.4
Descuentos por servicios profesionales	7	1.4
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.4
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	4	0.8
No otorgan desc. jubilados 20% prótesis y apar ayu	2	0.4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	1	0.2
Descuentos en medicamentos	1	0.2
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.2
Descuento de ley 134 discapacitados	1	0.2
TOTAL	501	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Publicidad no veraz o engañosa	325	14.2
Productos sin precio a la vista	310	13.6
Productos vencidos	225	9.9
Falta de información propina	207	9.1
Escáner	180	7.9
Balanzas	125	5.5
Productos con doble precio	110	4.8
Decreto No.20 gas de 25 lbs	92	4.0
Falta de información en contratos de colegios	90	3.9
No cumplen	73	3.2
Falta de información	67	2.9
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	64	2.8
Los surtidores estan descalibrados	63	2.8
No dieron constancia de pago	47	2.1
Poductos Deteriorados o mal estado	37	1.6
Cobro del % adicional al precio	36	1.6
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	32	1.4
Peso neto	30	1.3
Productos sin fecha de vencimiento	26	1.1
No dan centavo devuelto	25	1.1
Discriminación	24	1.1
Venta atada	19	0.8
Falta de linformación-inexistencia de piezas de autos	19	0.8
Cobro del 7% en útiles escolares	18	0.8
Combustible	14	0.6
Falta de información en publicidad	7	0.3
Materiales de construcción	5	0.2
Rechazo de la moneda de un balboa	5	0.2
Monopolio	3	0.1
No aceptan centavos	3	0.1
Venta condicionada	2	0.1
Información no veráz	1	0.0
TOTAL	2,284	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	49	54.4
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	41	45.6
TOTAL	90	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	21	100.0
TOTAL	21	100.0

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	REGIONAL										TOTAL NACIONAL	
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE		PANAMÁ ESTE
OFICINA	12	36	108	178	0	29	51	226	53	86	30	809
TELEFÓNICA (3)	28	46	35	119	0	40	107	1,265	30	42	21	1,733
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	209	0	0	0	209
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	762	0	0	0	762
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	390	0	0	0	390
WEB	0	0	0	0	0	0	0	151	0	0	0	151
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	335	0	0	0	335
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	56
TOTAL	40	82	143	297	0	69	158	3,486	83	128	51	4,537

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

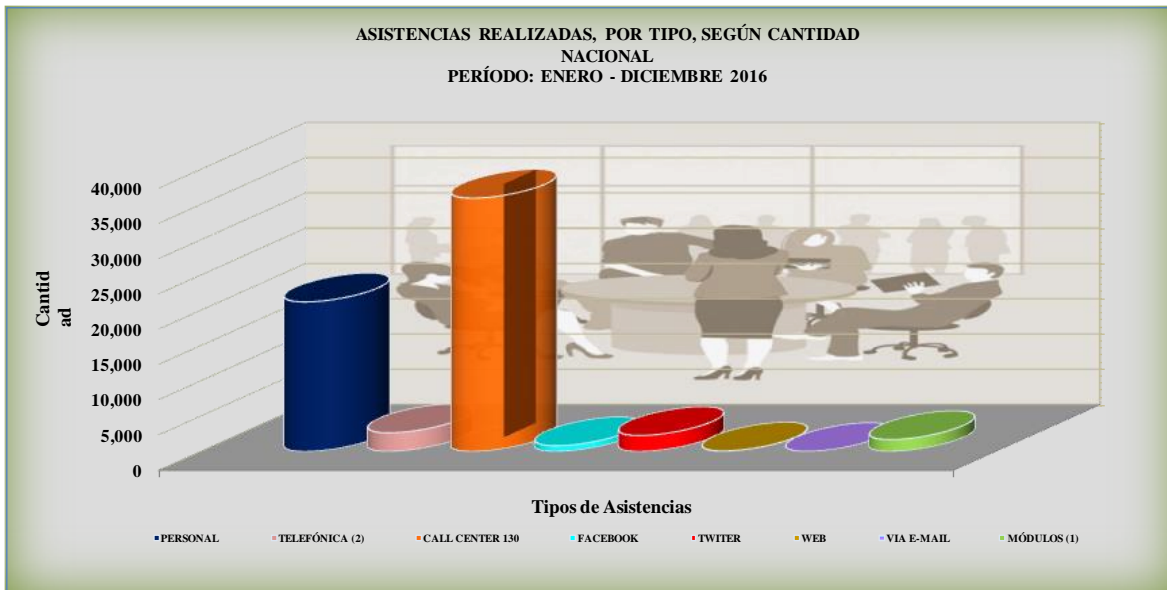
ASISTENCIAS REALIZADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	388	440	606	1,665	0	775	180	10,320	4,831	1,654	355	21,214
TELFÓNICA (2)	20	126	112	189	0	153	110	676	1,043	135	82	2,646
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	35,930	0	0	0	35,930
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	815	0	0	0	815
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	2,264	0	0	0	2,264
WEB	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,687	0	0	0	1,687
TOTAL	408	566	718	1,854	0	928	290	51,763	5,874	1,789	437	64,627

Nota: Los datos que se reflejan en Call Center para Panamá; incluyen las llamadas telefónicas, página de acodeco.chat en línea, info@acodeco.gob.pa, app móvil y CAC 311. No todas las asistencias son denuncias.
 (1): Peatonal, Albrook y los Pueblos.
 (2): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY
 NACIONAL
 AÑO: 2016

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre 3	2016			2016 Trimestre 4	Variación % trimestral
	Julio	Agosto	Septiembre		Octubre	Noviembre	Diciembre		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	389	400	310	1,099	296	257	330	883	-19.65
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	4	4	3	11	3	0	4	7	-36.36
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	35	25	26	86	20	13	10	43	-50.00
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	1	0	3	4	0	0	0	0	-100.00
TOTAL [®]	429	429	342	1,200	319	270	344	933	-22.25

[®] Datos revisados.

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

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,793	46,763,255.08

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73

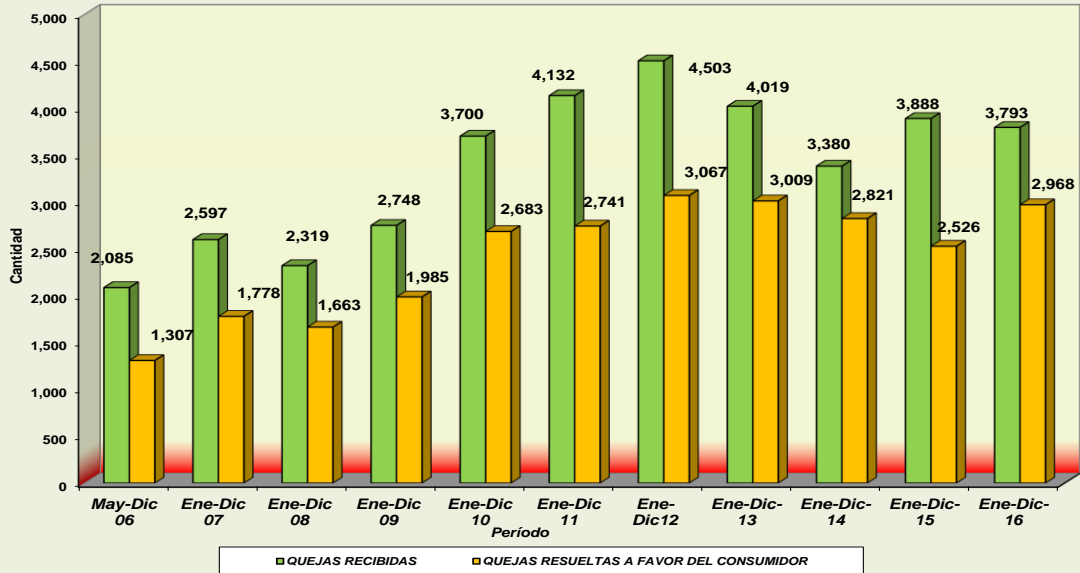
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

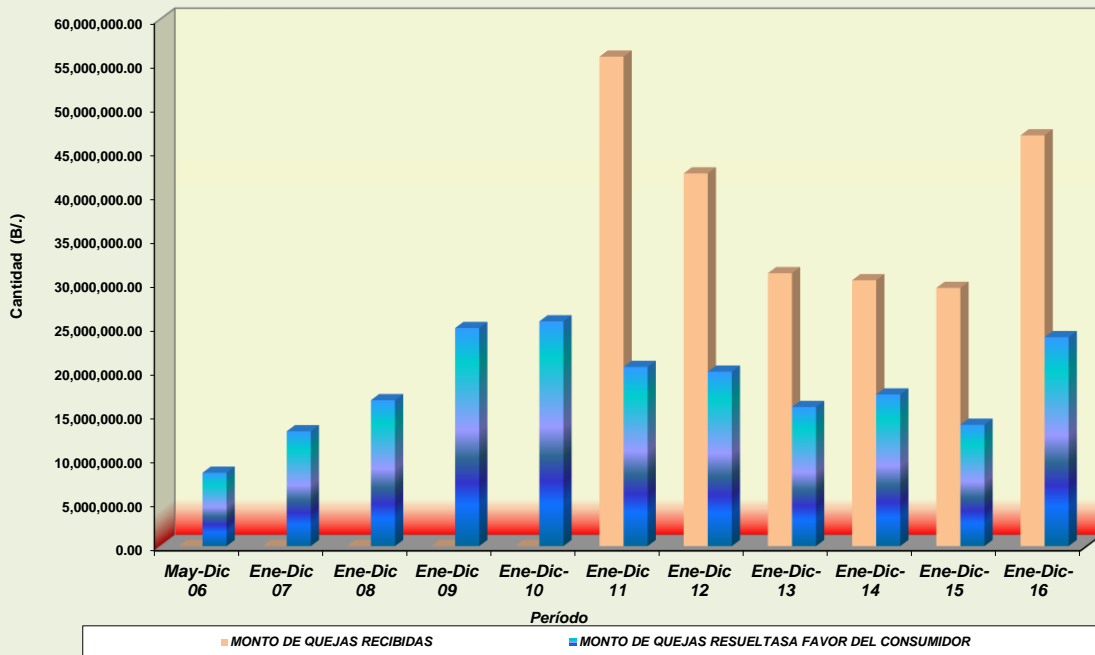
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	26,548	199,373,920.49
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08

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

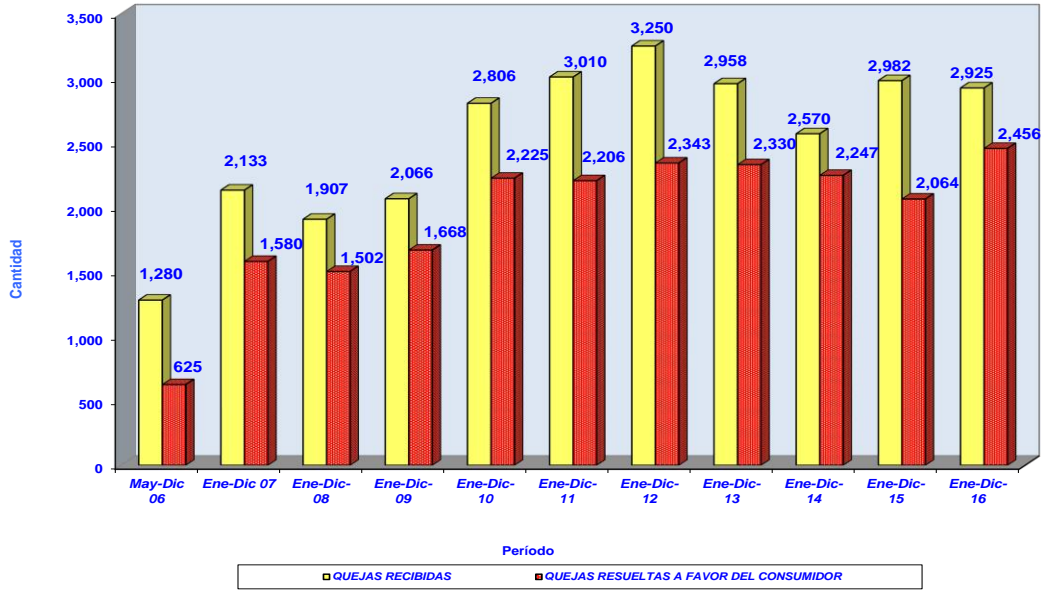
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

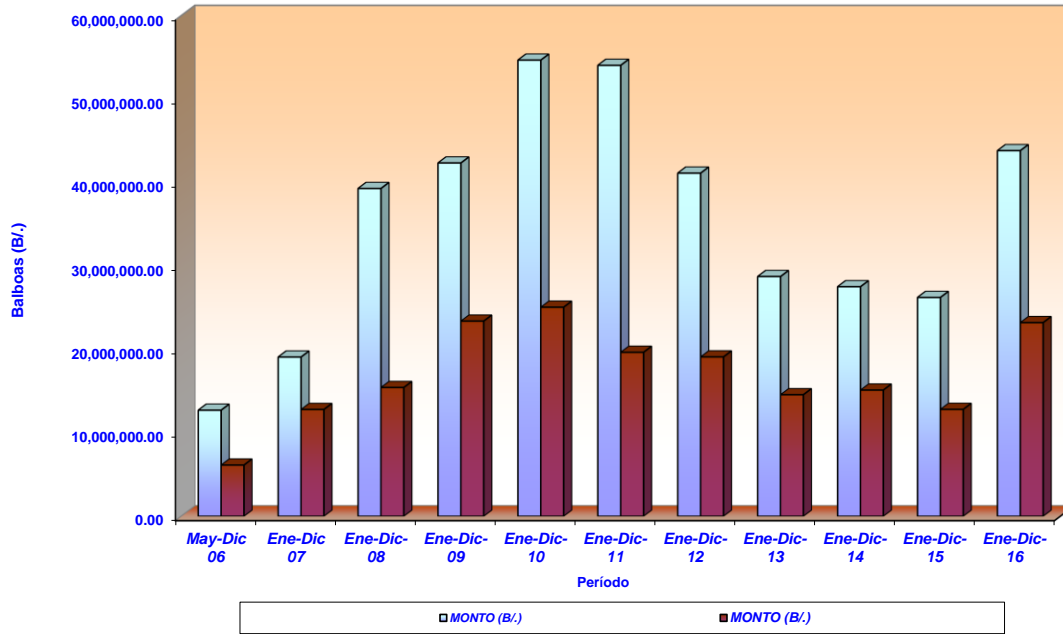
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	21,246	187,294,705.22

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2016**



**CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2016**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,925	2,925			
REGIONAL	Expedientes	868	868			
TOTAL NACIONAL		3,793	3,793	0	0	0
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	79					
Promedio de Quejas Mensual	316					

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%	
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	1,095	1,095
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,830	1,830
INVESTIGACIÓN	Expedientes	7,689	7,269	86	326	8
TOTAL		10,614	10,194	86	326	8
Promedio de Quejas Diarias	14					
Promedio de Quejas Semanal	70					
Promedio de Quejas Mensual	279					

**NOTA: Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	94.54%	1.12%	4.24%	0.10%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00

Fuente: ACODECO

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	635
Agencia de autos	234
Hoteles o planes vacacionales	114
Venta de autos usados	73
Material didáctico	50
Taller de reparación de autos	16
Decoración	16
Cursos de inglés	13
Agencias de viajes	7
Escuelas / colegio	6
Constructoras	5
Fábricas de muebles	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Mueblerías	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	2
Servicio de intermediación	2
Bienes y raíces	2
Almacén por departamentos	1
Celulares	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Bares,cantinas y bodegas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,216

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	276	22.7	62,684.50	17,300,921.82
Incumplimiento de garantía	262	21.5	23,201.26	6,078,729.12
Incumplimiento de contrato	197	16.2	55,002.03	10,835,399.75
Falta de información comercial	150	12.3	23,209.08	3,481,361.63
Vicio oculto	77	6.3	41,926.86	3,228,367.93
Cobro indebido	72	5.9	10,575.94	761,467.87
Devolución de dinero/abono	51	4.2	7,987.12	407,343.23
Aclaración de contrato	42	3.5	43,423.81	1,823,800.02
Incumplimiento de servicio	38	3.1	13,334.75	506,720.59
Veracidad de la publicidad	13	1.1	43,845.62	569,993.00
Resolución contrato	13	1.1	14,683.29	190,882.80
Anulación de contrato	10	0.8	7,826.18	78,261.84
Custodia de bien	4	0.3	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.2	38,981.67	116,945.00
Rescindir contrato	3	0.2	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	1,216	100.0	37,396.61	45,474,273.66

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	194	27.9	37,091.14	7,195,681.24
Acuerdo en audiencia/Varios	151	21.7	30,603.66	4,621,152.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	80	11.5	28,499.43	2,279,954.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	69	9.9	30,799.22	2,125,146.16
Abandono	59	8.5	22,180.79	1,308,666.59
Pendiente constancia Desistimiento	43	6.2	28,921.53	1,243,625.73
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	30	4.3	26,597.60	797,928.09
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	28	4.0	29,632.78	829,717.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	24	3.5	49,305.86	1,183,340.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	1.0	88,651.91	620,563.35
Acuerdo/Reparación	3	0.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.4	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.1	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.1	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.1	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.1	14,849.00	14,849.00
TOTAL	695	100.0	32,740.29	22,754,504.97

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	196	16,389,993.60
Incumplimiento de contrato	158	10,509,975.17
Falta de información comercial	77	3,028,652.44
Cobro indebido	67	717,919.15
Vicio oculto	37	2,266,572.84
Incumplimiento de garantía	33	1,835,249.52
Devolución de dinero/abono	33	273,018.25
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	7	544,993.00
Resolución contrato	5	170,440.80
Anulación de contrato	2	53,995.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Abono retenido	1	1,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	635	37,661,155.96

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	205	10,133,233.82
Desistimientos	141	8,145,126.25
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	355	18,909,521.38

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	36
KRISHEL INVESTMENT, INC.	22
MYSTIC TOWER, S.A.	21
INVERSIONES DECURIA, S.A.	18
AVANCE URBANO, S.A.	17
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	12
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	10
INVERSIONES EMET, S.A.	10
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
SAN LORENZO PROPERTY	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
EDISON GARDEN CORP.	7
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	7
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	7
DESARROLLO EL LIMON	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	6
SUCASA	6
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	5
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	5
PEDRO BIENES RAICES	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	5
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	5
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	4
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
MYSTIC VALLEY	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	4
THE ONE ASSETS CORP.	4
VISTA VERDE, S.A.	4
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PARIS HILTON, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADCO HABITAD	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BARBERY HOLDING INC	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BRISAS DEL OESTE, S.A.	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INMOBILIARIA YITZELLY, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2
JHM DEVELOPMENT, S.A.	2
LA CHORRERANA, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
MI CONDADO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMI, S.A. / QUIJANO TRUST	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A. / GRUPO HAUS, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	2
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	2
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
ALTTUM	1
AGROGANADERA SANTA INES	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BWH HOLDINGS, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CONTINENTAL VAYAGES PTY, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
CORAL PARK INC.	1
CORIN BUSINESS, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DEREK CONSTRUCTION, S.A.	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
GAL PROMOTER, S.A.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
EL SITIO COMPANY,S.A	1
FARBEN, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FAYETTE VILLE	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GREENHOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO REALITY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO SHAHANI	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BÁGALA	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES GRUPO DOUGLAS, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES MILLA 8, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LIMIPA S.A.	1
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MARVAL PROJECTS CORPORATION	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NES INVESTMENTS, S.A.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA RANA AZUL	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, S.A	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SKY GOLF CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO	1
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	635

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	48	398,620.47
Incumplimiento de contrato	7	53,013.00
Falta de información comercial	6	57,480.00
Vicio oculto	5	120,849.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	73	687,353.22

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	28	223,640.89
Acuerdo	16	198,571.88
Fallo a favor	5	34,445.58
TOTAL	49	456,658.35

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
FAT CAR'S	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO PLUS	2
AUTOS TALIA	2
AUTOS VIP	2
BORCA MOTORS, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
AUTO FACIL PANAMA. S.A.	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SMART	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BEST CAR	1
DASOO, S.A.	1
FAR CAR'S	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
USED CARS,COM.PA	1
VENTA DE AUTOS EL PRIMO	1
TOTAL	73

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	169	3,707,094.51
Vicio oculto	33	814,222.84
Falta de información comercial	11	219,427.65
Incumplimiento de servicio	6	31,902.87
Claúsula abusiva	6	16,239.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Devolución de dinero/abono	2	52,609.97
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Cobro indebido	1	3,159.35
Veracidad de la publicidad	1	0.00
TOTAL	234	5,007,374.54

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	71	1,267,754.25
Desistimiento	48	988,883.18
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	125	2,363,314.43

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	59
PETROAUTOS, S.A.	40
PANAMOTOR	31
MOTORES JAPONESES	22
RICARDO PEREZ, S.A.	18
BAHIA MOTORS, S.A.	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
EXCEL AUTOMOTRIZ	8
LUMOVIL, S.A.	5
EMPRESAS MELO, S.A.	5
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
CONSULTENOS, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS	4
TESA	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
COPAMA	2
PANAMEÑA DE MOTORES	1
MARINE BROKERS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
TOTAL	234

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero/abono	1	5,575.00
Aclaración de contrato	1	1,461.00
TOTAL	2	7,036.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	7,036.00
TOTAL	2	7,036.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	6,419.96
Acuerdo en audiencia/Varios	1	7,133.69
Fallo a favor	1	2,700.00
TOTAL	4	16,253.65

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

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de servicio	1	55.00
TOTAL	1	55.00

NOTA: Para este año no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	55.00
TOTAL	1	55.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOBILE INTERNATIONAL	1
TOTAL	1

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	330
Electrodomésticos/equipos electrónicos	318
Celulares	262
Tv por cable	185
Almacén por departamentos	182
Mueblería/equipo electrónico	180
Funerarias	144
Telefonia	91
Agencia de autos	77
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	67
Mueblerías	55
Repuestos para autos	53
Taller de reparación de autos	51
Hoteles o planes vacacionales	49
Almacén de ropa y calzados	35
Computadoras	32
Opticas	26
Supermercados	20
Ventas por TV	20
Decoración	20
Joyería/Relojerías	18
Clínicas	16
Agencia de motos	15
Líneas aéreas	14
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	14
Farmacias	14
Eventos artísticos	14
Alquiler de autos	13
Servicios Profesionales	13
Agencias de viajes	12
Ferreterías, materiales de construccion o similares	12
Lavanderías o lavamáticos	12
Fábricas de muebles	12
Venta de autos usados	11
Escuelas / colegio	10
Ventas por internet	10
Materiales de construcción	9
Material didáctico	9
Videojuegos	8
Servicio de intermediación	8
Universidad	8
Cursos de inglés	7
Distribuidoras e importadoras	7
Cursos varios	7
Envío de dinero	6
Estaciones de gasolinas	6
Servicios de instalación	6
Constructoras	5

ACTIVIDAD	QUEJAS
Comunicaciones / internet	5
Centros de estéticas	4
Remodelación	4
Sedería/Sastrería	4
Almacén de bicicleta	3
Bancos	3
Restaurantes / fondas	3
Útiles de oficinas	3
Almacén de telas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Bienes y raíces	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Animales	2
Armas	2
Casa de empeño	2
Motores (no autos)	2
Minisuper	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Dentista	2
Servicios Eléctricos	2
Alarmas	1
Cobranzas	1
Cooperativas	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Fumigadoras	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Servicios de transporte particular	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Curso de computadora	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Otros	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
TOTAL	2,577

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1,094	42.5	436.47	477,494.05
Falta de información	427	16.6	564.14	240,885.88
Incumplimiento de servicio	249	9.7	555.30	138,269.27
Resolución de contrato	165	6.4	338.82	55,904.78
Incumplimiento de contrato	156	6.1	970.56	151,407.21
Cobro indebido	110	4.3	477.81	52,559.00
Mercancía defectuosa	93	3.6	346.82	32,254.16
Custodia de bien	58	2.3	380.24	22,053.63
Rescindir contrato	43	1.7	140.02	6,021.03
Devolución de dinero	40	1.6	641.55	25,662.03
Daño y perjuicio	34	1.3	802.80	27,295.21
Anulación de contrato	34	1.3	196.37	6,676.70
Vicio oculto	23	0.9	1,343.75	30,906.27
Venta engañosa	22	0.9	405.74	8,926.24
Veracidad de la publicidad	15	0.6	366.99	5,504.81
Abono retenido	11	0.4	634.00	6,973.96
Nota de crédito	3	0.1	62.40	187.19
TOTAL	2,577	100.0	500.19	1,288,981.42

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	712	31.3	382.24	272,155.37
Desistimiento/Devolución	338	14.9	448.24	151,506.22
Acuerdo en audiencia/Varios	301	13.2	321.41	96,745.33
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	153	6.7	712.24	108,972.15
Pendiente constancia desistimiento	140	6.2	367.46	51,444.87
Resolución/Devolución	113	5.0	915.08	103,404.04
Abandono	90	4.0	218.18	19,636.12
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	82	3.6	419.94	34,435.28
Acuerdo en audiencia/Reparación	77	3.4	532.52	41,003.66
Resolución/Reemplazo	75	3.3	485.41	36,405.80
Transacción extrajudicial	72	3.2	555.98	40,030.36
Resolución/Reparar	41	1.8	645.22	26,453.82
Acuerdo/Reemplazo	28	1.2	391.56	10,963.66
Resoluciones/Varios	22	1.0	1,110.52	24,431.51
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	13	0.6	318.35	4,138.60
Acuerdo/Devolución	8	0.4	547.75	4,381.96
Acuerdo/Reparación	3	0.1	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.1	407.28	1,221.85
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	2,273	100.0	453.44	1,030,662.76

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	131	125,641.06
Incumplimiento de contrato	75	98,947.40
Cobro indebido	63	40,509.99
Devolución de dinero	21	16,136.29
Vicio oculto	13	19,679.63
Incumplimiento de garantía	11	13,733.10
Resolución de contrato	8	7,700.00
Abono retenido	5	4,254.17
Anulación de contrato	1	250.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
TOTAL	330	330,641.07

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	136	122,739.82
Acuerdos	67	78,580.18
Resoluciones	44	57,962.56
Transacción Extrajudicial	8	8,423.38
TOTAL	255	267,705.94

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	43
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	18
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	7
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	6
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	6
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	5
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	5
ICON TOWER 8A, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PEDRO BIENES RAICES	3
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
VIVIENDA DE RIMERA, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CREDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
KARSA S.A.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	2
ADCO HABITAD	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
ALCAPA, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
DESARROLLO VALLE DE LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLADORA EL PUEBLO, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
FULTON ASSETS CORP.	1
IMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
IMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
IMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
IMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES SANTA AMELIA, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
INTERPLUS	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROMOTORA COCLESANA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIVIS, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	330

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	247	114,585.94
Mercancía defectuosa	38	15,273.89
Falta de información	10	6,163.34
Incumplimiento de servicio	7	1,588.04
Cobro indebido	4	1,520.86
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Venta engañosa	2	478.47
Vicio oculto	2	1,158.00
Incumplimiento de contrato	1	0.00
Devolución de dinero	1	299.57
Custodia de bien	1	598.13
Nota de crédito	1	85.59
Abono retenido	1	149.79
TOTAL	318	142,401.51

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	185	80,444.15
Acuerdo	93	40,854.05
Resolución	55	31,392.14
Transacción extrajudicial	10	5,290.01
TOTAL	343	157,980.35

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	46
PREMIER	35
PANAFOTO	30
FOTO SONIDO	17
RODELAG	14
DO IT CENTER	13
E-VISION	12
ELEKTRA	11
PHOTURA	11
CASA GALA	9
AUDIOFOTO	7
UNICA	6
CENTRO DE AGENCIAS	4
FOTO PLAZA	4
SAMSUNG	4
SOUND N MUSIC	4
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTOVISION	3
SONY	3
SUPER AUDIO	3
TECH & HOUSE	3
BEST PRICE	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
GLOBAL AUDIO VIDEO	2
LG ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
RAENCO	2
RAMTEC	2
SERVIDEALES	2
SUPER SONIDO	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CAPITANTEK CORPORACION C.P, S.A.	1
CASA CONFORT	1
CASA ECONOMICO	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CIRCUIT CITY, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CITY MUEBLES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO	1
DREAM GALLERY	1
ECONO HOGAR	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
LUMICENTRO	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	1
MULTITEK PACIFICO S.A.	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMÁ TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SANKEY	1
SECURITIES TECHNOLOGY, CORP.	1
SERFRASA	1
SERVICENTRO PLAZA TOCUMEN	1
SMART CENTER	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SUPER MUEBLES	1
TAMEK, S.A.	1
WEST HOUSE	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	318

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	217	61,074.88
Incumplimiento de servicio	15	2,459.15
Custodia de bien	11	2,332.71
Falta de información	7	511.62
Mercancía defectuosa	6	1,436.36
Veracidad de la publicidad	2	466.58
Abono retenido	1	230.00
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
Devolución de dinero	1	29.99
TOTAL	262	68,847.89

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	155	30,847.01
Acuerdo	69	15,804.94
Resolución	23	7,964.43
Transacción extrajudicial	4	930.05
TOTAL	251	55,546.43

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	12
MOVICELL	10
MOVIL PHONE, S.A.	8
TECNI CELL	8
CELL PLUS	7
REDPRECIO.COM	7
DRAGON CELL	6
JIN XU SHOP	6
CELUOPTIONS	5
MOBILE HOME	5
TOP MOBILE CENTER	5
SMARTPHONE	4
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL CORPORATION	3
CELL NUMBER ONE	3
CELL UNIVERSE	3
CELULARES CELBERN	3
CELULARES LA DOÑA	3
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	3
CLARO PANAMA	3
GLOBAL MOBILES	3
MOVIL PRIMAX	3
MOVISTAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
C & D CENTER	2
CEL MINA	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL TECHNOLOGY	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
FASHION MOVIL	2
INVERSIONES AGOPE,S.A.	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET, S.A.	2
MOBILE WAVE	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
3 JACC	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
C&D CENTER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
Carlos Móvil	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL & ELECTRONIC	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES MOVIL L & L	1
CELULARES SANG	1
CELULARES STORE	1
CELULARS IN	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COMMOVIL PANAMA	1
COOL GADGETS & CELLS	1
COSMOCELL	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL 22	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRO SAM	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
FULL SHOPPING	1
GALAXY MOBILE	1
GANGAS SHOP	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WRS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO CELL SHOOP	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JJK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
KING MOVIL S.A	1
LONG LONG, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MAX STORE	1
MC CELULAR	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MIVIE CENTER S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
Mobil Shop	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MULTI CELL WANG # 1	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
OFFICEBOX	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PHONE SHOP	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
PUNTO MOVIL	1
SAMSUNG	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTEK	1
SONAM'S	1
SONY	1
STAR MOBILE	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SUPER PRECIO CELULAR	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
VISTA CELULAR	1
W BEST MOVIL	1
WORLD CELLULAR	1
WORLD MOVIL	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	262

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	40	34,022.83
Falta de información	5	5,640.69
Venta engañosa	3	1,550.89
Mercancía defectuosa	3	608.81
Incumplimiento de servicio	1	2,476.78
Vicio oculto	1	2,475.00
Resolución de contrato	1	236.00
Custodia de bien	1	49.98
TOTAL	55	47,060.98

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	10,441.25
Acuerdo	9	8,791.39
Resolución	8	9,504.99
Transacción extrajudicial	2	1,154.00
TOTAL	34	29,891.63

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	21
ANCON STORE	3
HOME CENTER	3
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
CASA GALA	2
MUEBLERIA AURORA	2
MUEBLES MEME`S	2
MUEBLES SAEZ	2
ALFEMO	1
BEST PRICE	1
C-3 FURNITURE	1
CASA BELLA	1
CONFORT	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
Joyeria y Muebleria El Arte de Barcelona	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
LIFE PLUS	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ECONOMICA	1
MUEBLES MODERNOS	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
TOTAL	55

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	2,353.77
Falta de información	3	4,850.00
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Vicio oculto	1	2,485.54
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	11	14,989.31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento/Devolución	2	2,047.59
TOTAL	2	2,047.59

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	29	30,815.59
Incumplimiento de servicio	16	12,279.01
Falta de información	12	5,589.63
Daño y perjuicio	5	6,068.28
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Cobro indebido	4	383.98
Custodia de bien	3	2,757.32
Venta engañosa	2	1,100.00
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Vicio oculto	1	731.18
TOTAL	77	63,383.92

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	18	12,934.88
Resolución	14	16,150.18
Desistimiento	13	6,686.98
Transacción extrajudicial	5	5,598.55
TOTAL	50	41,370.59

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	121	30.9	22,721.45	2,749,294.98
Cláusulas abusivas	78	19.9	65,890.61	5,139,467.34
Incumplimiento de contrato	72	18.4	54,193.37	3,901,922.57
Falta de información comercial	45	11.5	29,807.63	1,341,343.30
Cobro indebido	23	5.9	8,110.19	186,534.40
Vicios ocultos	18	4.6	27,264.68	490,764.26
Devolución de abono/dinero	12	3.1	17,949.71	215,396.50
Incumplimiento de servicio	12	3.1	24,956.79	299,481.45
Aclaración de contrato	7	1.8	81,702.25	571,915.77
Veracidad de la publicidad	4	1.0	38,000.00	152,000.00
TOTAL	392	100.0	38,388.06	15,048,120.57

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	194	27.9	37,091.14	7,195,681.24
Acuerdo en audiencia/Varios	151	21.7	30,603.66	4,621,152.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	80	11.5	28,499.43	2,279,954.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	69	9.9	30,799.22	2,125,146.16
Abandono	59	8.5	22,180.79	1,308,666.59
Pendiente constancia Desistimiento	43	6.2	28,921.53	1,243,625.73
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	30	4.3	26,597.60	797,928.09
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	28	4.0	29,632.78	829,717.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	24	3.5	49,305.86	1,183,340.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	1.0	88,651.91	620,563.35
Acuerdo/Reparación	3	0.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.4	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.1	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.1	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.1	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.1	14,849.00	14,849.00
TOTAL	695	100.0	32,740.29	22,754,504.97

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	33	594,315.78
Incumplimiento de contrato	16	424,555.56
Cláusulas abusivas	10	35,890.50
Cobro indebido	9	69,784.79
Incumplimiento de servicio	8	28,580.73
Vicios ocultos	7	155,353.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	90	1,482,834.38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	34	643,188.55
Inmobiliarias	28	698,805.63
Hoteles o planes vacacionales	11	42,265.50
Decoración	8	34,318.52
Fábricas de muebles	3	8,675.20
Venta de autos usados	2	18,700.00
Financieras	1	3,639.03
Taller de reparación de autos	1	6,600.00
Universidad	1	22,116.95
Reparación de casas	1	4,525.00
TOTAL	90	1,482,834.38

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES
POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**

AÑO: 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	4	4.4	49,195.00
Febrero	9	10.0	100,608.52
Marzo	6	6.7	150,890.37
Abril	7	7.8	97,613.84
Mayo	8	8.9	75,884.78
Junio	10	11.1	223,817.27
Julio	6	6.7	170,529.50
Agosto	15	16.7	247,867.62
Septiembre	10	11.1	215,581.88
Octubre	10	11.1	74,765.60
Noviembre	4	4.4	59,580.00
Diciembre	1	1.1	16,500.00
TOTAL	90	100.0	1,482,834.38

FUENTE: ACODECO

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

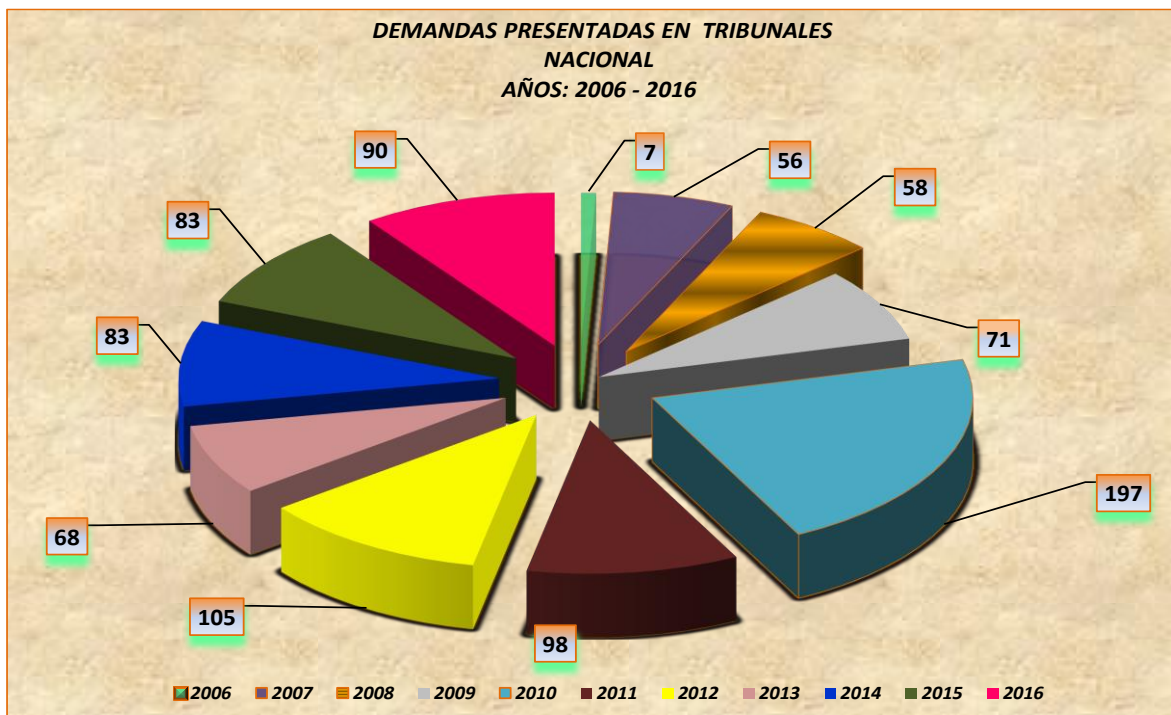
AÑO: 2006 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.3	1,165,958.76
2009	71	7.8	3,177,387.81
2010	197	21.5	11,574,589.66
2011	98	10.7	4,265,056.02
2012	105	11.5	4,552,121.01
2013	68	7.4	3,037,107.83
2014	83	9.1	2,925,140.26
2015	83	9.1	2,460,388.06
2016	90	9.8	1,482,834.38
TOTAL	916	100.0	35,802,771.80

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes aperturados	7,269	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,835	1,273,423.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013, EN EL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
Expedientes aperturados	86	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	80	24,350.00

LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO

Expedientes aperturados	326	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	148	202,800.00

LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADO

Expedientes aperturados	8	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1	350.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	85	1.8	44,260.00	3.5
SUPERMERCADO XTRA	68	1.4	32,930.00	2.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	53	1.1	32,205.00	2.5
SUPERMERCADO REY	60	1.2	31,940.00	2.5
SUPER CARNES	25	0.5	16,925.00	1.3
SUPERMERCADO ROMERO	10	0.2	3,605.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.1	2,860.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.1	1,050.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	4	0.1	2,730.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	4	0.1	2,580.00	0.2
SUPER BARÚ	2	0.0	275.00	0.0
CASA DE LA CARNE	1	0.0	1,030.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	300.00	0.0
OTROS	4,512	93.3	1,100,733.00	86.4
TOTAL	4,835	100.0	1,273,423.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

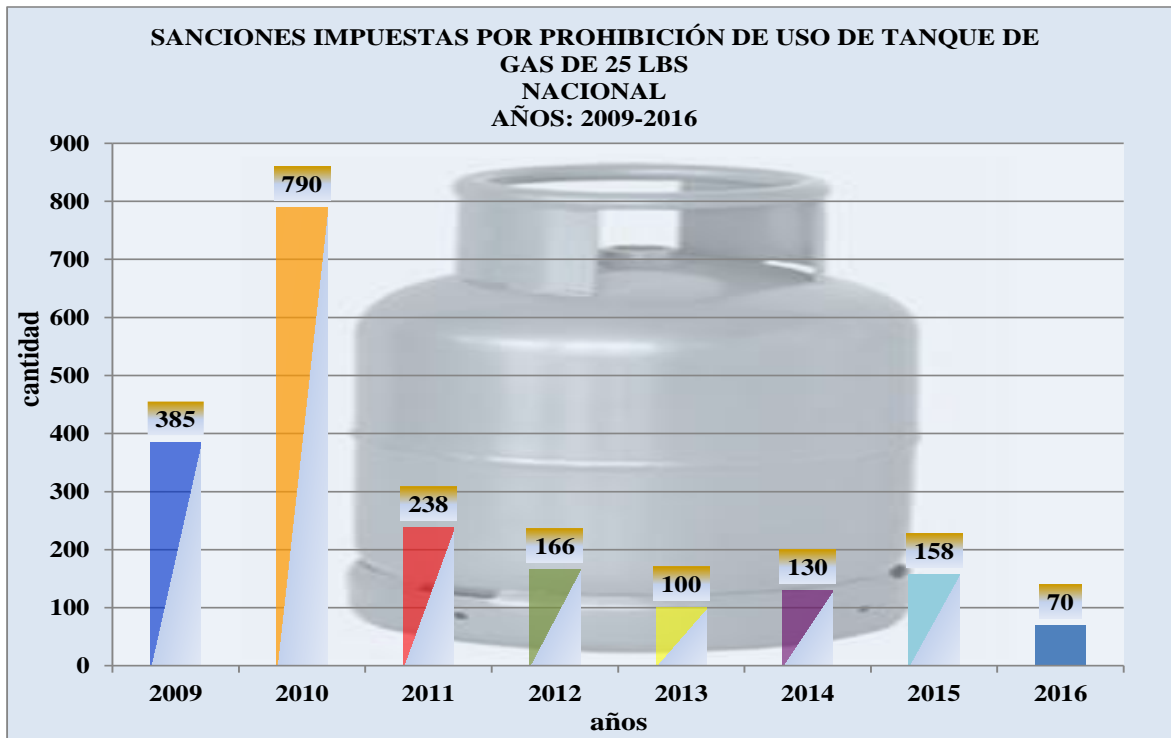
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2016 (hasta diciembre)

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
TOTAL	2,037	848,550.00

Fuente: ACODECO

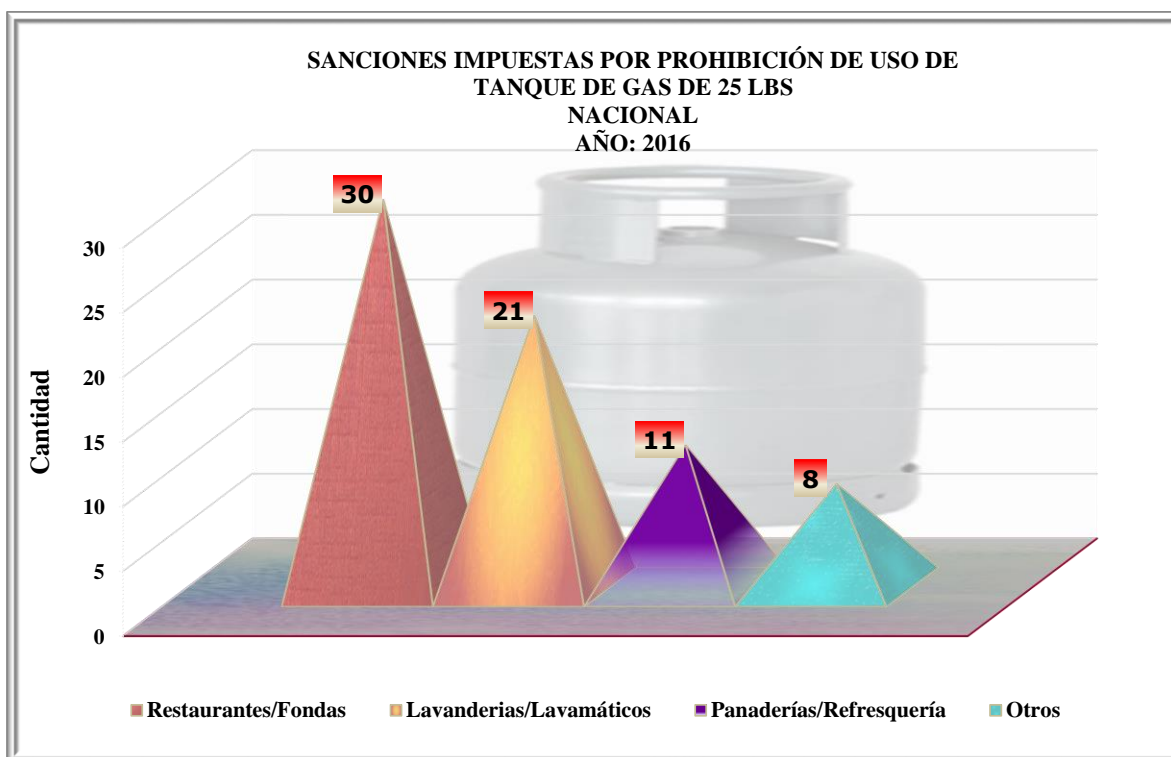


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	30	23,000.00
Lavanderías/Lavamáticos	21	19,000.00
Panaderías/Refresquería	11	11,500.00
Otros	8	5,500.00
TOTAL	70	59,000.00

Fuente: ACODECO



CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2016 (diciembre)

Estos datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	CANTIDAD COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B./.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	35	26,150.00
2016	8	6,150.00
TOTAL	107	138,250.00

NOTA: En los meses enero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre no hubo sanciones.

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2016 (hasta diciembre)

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

NOTA: Estos datos de motivo son independientes de sanciones impuestas.

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	3	258.95
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	26	574,581.36
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	69	0.00
La publicidad no es veraz	67	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	155	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	13	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	23	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	14	0.00
Hasta agotar existencias	13	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	0.00
La publicidad no es veraz	7	0.00
Publicidad confusa	27	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	2	0.00
No indica fecha de duración	142	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	41	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	13	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	62	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	108	0.00
Venta especial sin falta	78	0.00
TOTAL	883	574,844.30
VERIFICACIÓN	210	65.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	22	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	125	0.00
Suspendió/ rectificó	13	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
QUEJAS		
Honró	3	146.40
Desistió	0	0.00
TOTAL	163	146.40

Fuente: ACODECO

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

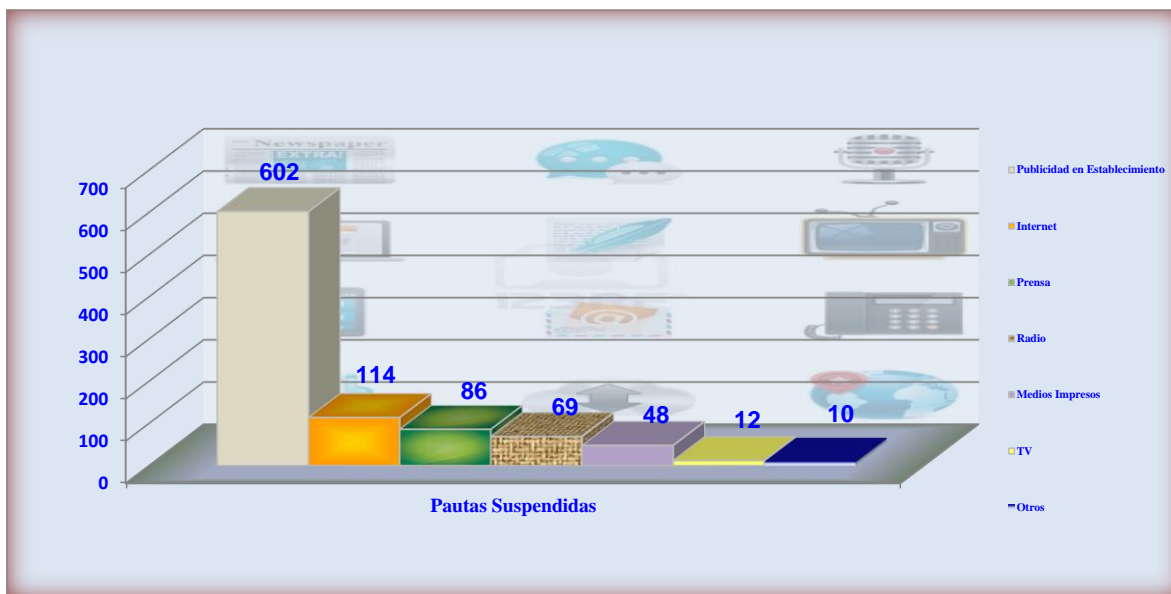
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	602
Internet	114
Prensa	86
Radio	69
Medios Impresos	48
TV	12
Otros	10
TOTAL	941

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	10,743	5,752	16,495
TOTAL	110,536	66,879	177,415

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,377	2,176	7,553
TOTAL	49,444	26,449	75,893

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

Fuente: ACODECO

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

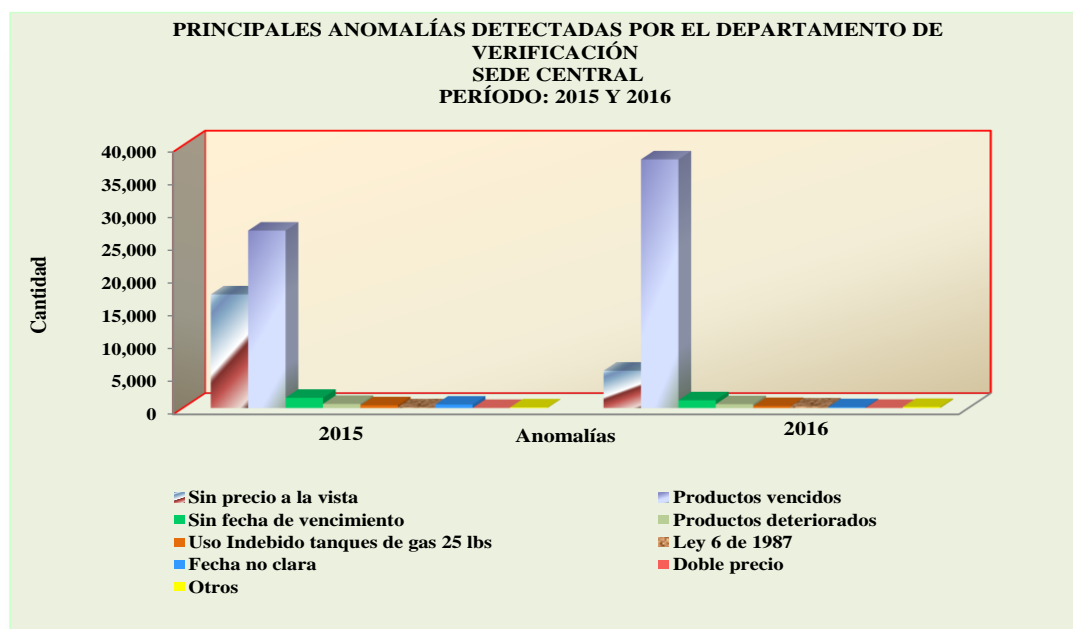
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2015 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	5,690
Productos vencidos	27,045	37,895
Sin fecha de vencimiento	1,557	1,174
Productos deteriorados	626	583
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	300
Ley 6 de 1987	113	243
Fecha no clara	520	120
Doble precio	15	29
Otros	88	154
TOTAL	47,698	46,188

Fuente: ACODECO



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

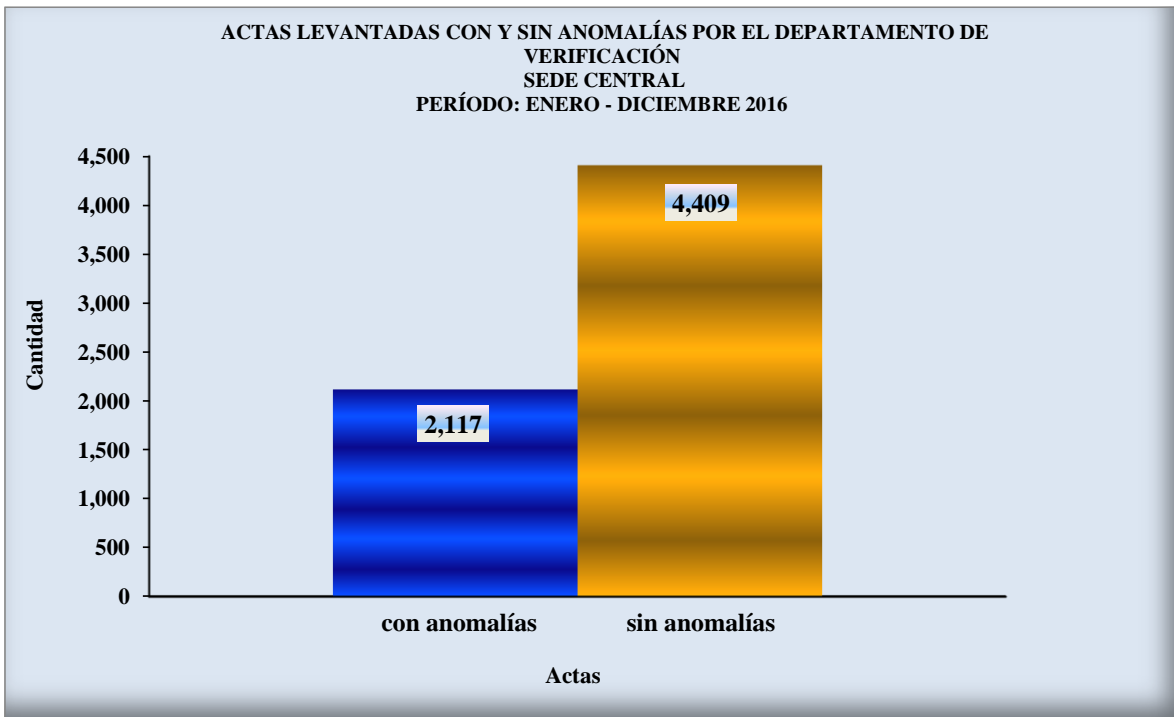
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	2,117	4,409

Fuente: ACODECO



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

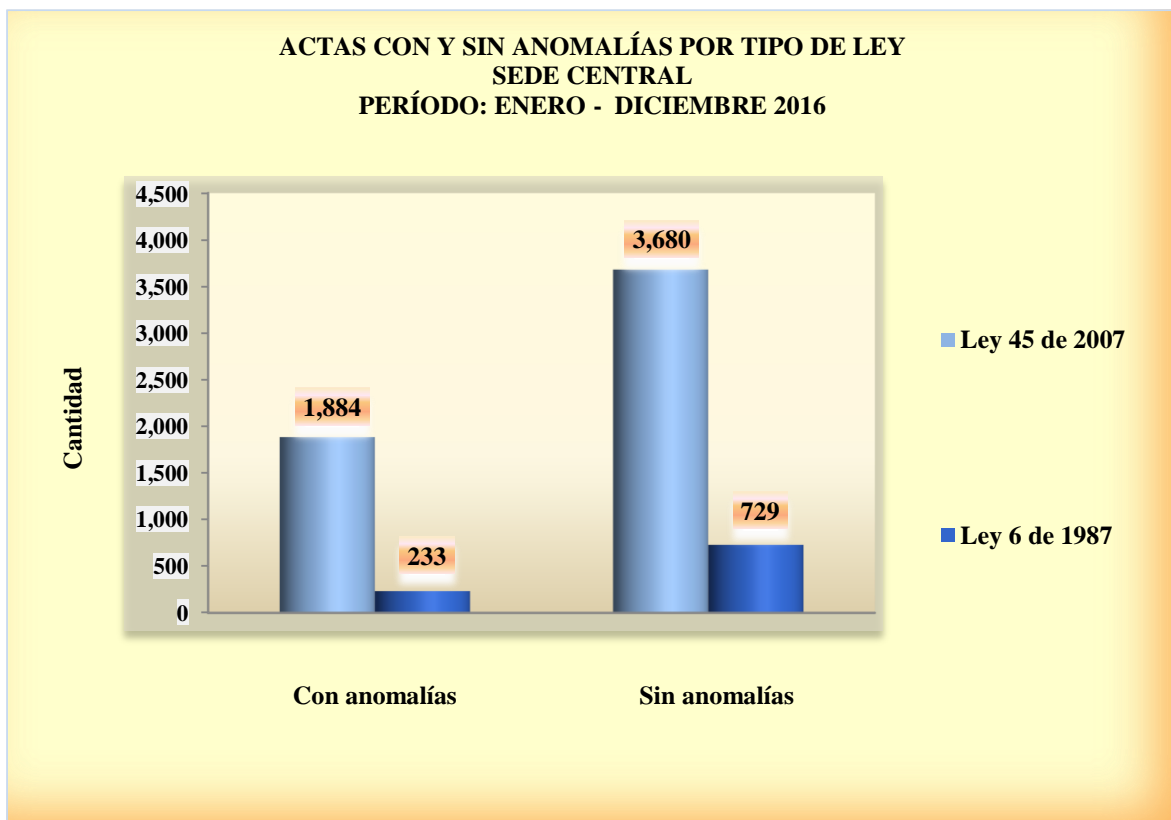
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,884	3,680
Ley 6 de 1987	233	729

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	110	920	1,006	398	0	118	853	5,690	513	783	758	11,149
Productos vencidos (PV)	productos	12,559	14,860	7,835	5,721	0	13,334	12,443	37,895	17,989	2,221	17,880	142,737
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	1,397	1,102	15	0	1	9	1,174	2,317	41	218	6,275
Productos deteriorados	productos	63	509	474	49	0	142	6	583	165	1,253	856	4,100
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	168	0	200
Producto doble precio	productos	1	13	0	0	0	0	0	29	0	0	0	43
Fecha no clara	productos	1	222	21	8	0	0	127	120	104	2	69	674
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	5
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	29	8	12	0	1	41	300	17	6	6	424
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	1	6	6	0	0	0	110	2	0	0	125
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	7
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	7	23	5	21	0	0	10	146	30	10	7	259
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	2	1	1	0	3	0	77	0	2	23	109
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	20	0	1	3	25
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	0	0	0	0	0	6	0	1	1	11
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	8	0	2	0	12
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
TOTAL		12,747	17,980	10,458	6,233	0	13,600	13,489	46,222	21,141	4,494	19,821	166,185

NOTA: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

Fuente: ACODECO

PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

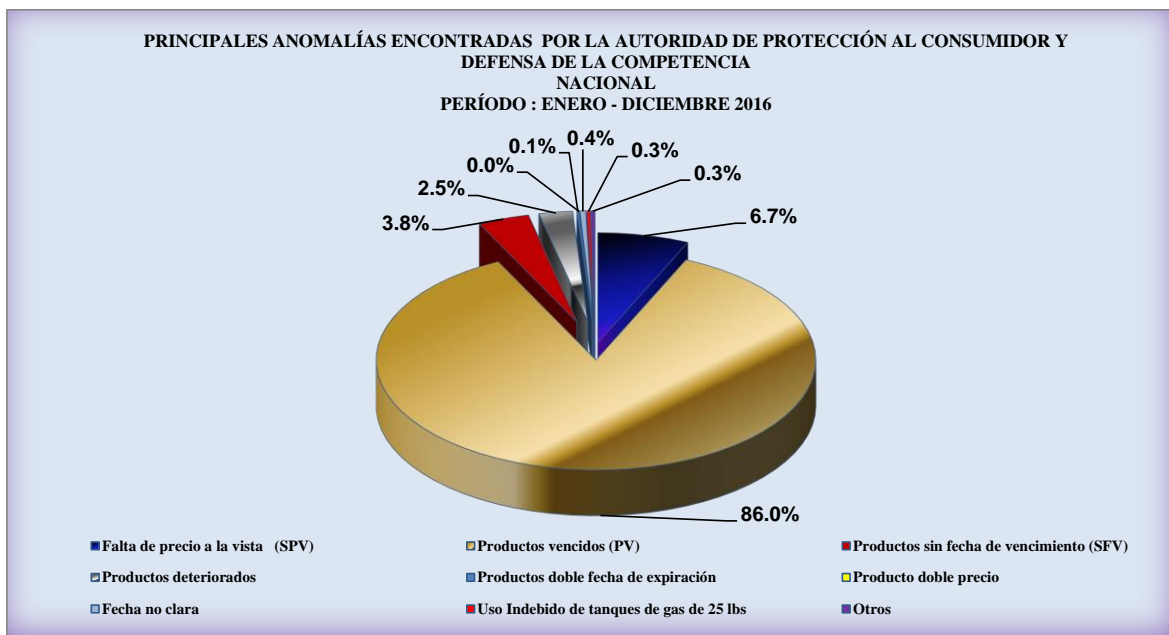
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	11,149	6.7
Productos vencidos (PV)	142,737	86.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	6,275	3.8
Productos deteriorados	4,100	2.5
Productos doble fecha de expiración	200	0.1
Producto doble precio	43	0.0
Fecha no clara	674	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	424	0.3
Otros	464	0.3
TOTAL	166,066	100.0

Fuente: ACODECO



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

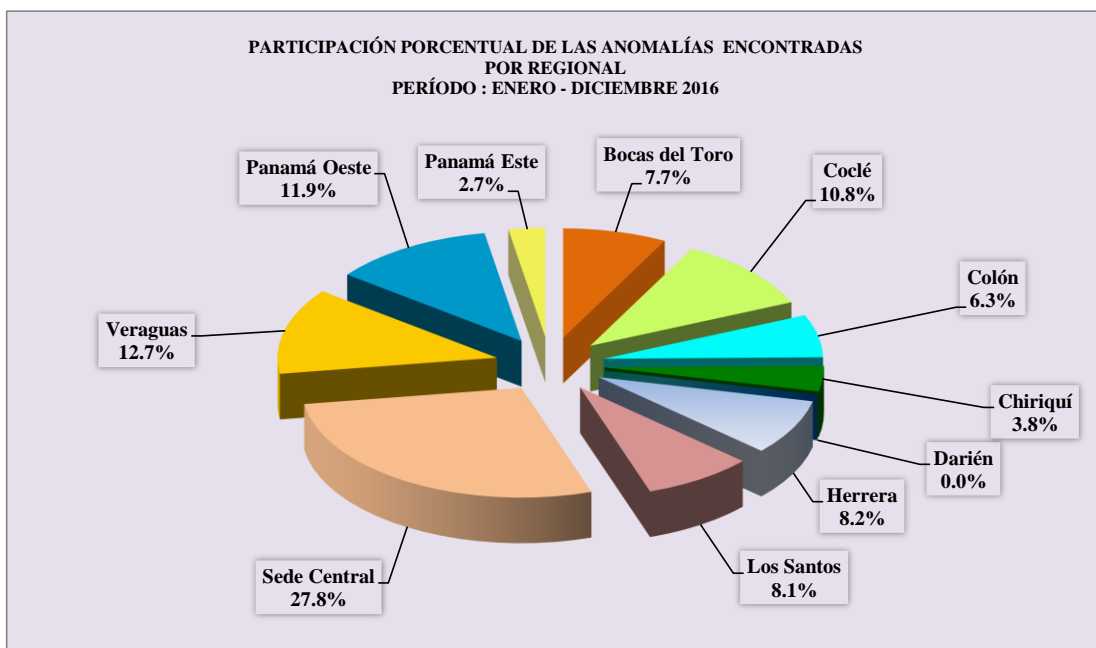
NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	12,747	7.7
Coclé	17,980	10.8
Colón	10,458	6.3
Chiriquí	6,233	3.8
Darién	0	0.0
Herrera	13,600	8.2
Los Santos	13,489	8.1
Sede Central	46,222	27.8
Veraguas	21,141	12.7
Panamá Oeste	19,821	11.9
Panamá Este	4,494	2.7
TOTAL	166,185	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,290	51.5	216,638	83.0
SUPERMERCADO REY	627	14.1	11,205	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	59	...	733	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	207	...	2,633	1.0
SUPERMERCADO XTRA	978	22.0	12,168	4.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	269	6.1	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.1	3	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	12	0.3	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	4,445	94.0	261,086	100.0

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

En el mes de junio, agosto y noviembre; no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO
NACIONAL**

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

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	184	13.0	38,903	16.7
SUPERMERCADO 99	553	39.1	114,731	49.1
SUPERMERCADO REY	487	34.4	34,050	14.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19	...	19,060	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	108	7.6	18,071	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	3	...	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	58	...	3,326	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	2	0.1	301	0.1
TOTAL	1,414	94.3	233,551	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

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

Estos datos se actualizan el 20 de febrero 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	581	0.0	12,196	35.0
SUPERMERCADO REY	506	38.4	6,982	20.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	124	0.0	1,286	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	2	0.0	5,863	16.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	89	6.8	1,243	3.6
PRICE MART	2,505	7.2
MEGA DEPOT	433	1.2
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	1,317	45.2	34,852	100.0

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

En el mes de febrero, abril, mayo, junio, agosto y septiembre; no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	63	183	118	81	0	431	264	225	391	33	79	1,868
Almacenes	42	44	25	127	0	121	74	457	57	25	11	983
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	4	3	9	0	0	4	12	29	0	2	2	65
Alquiler de Autos	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	1	0	0	0	0	0	13	0	1	0	15
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Almacén de Bicicletas	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	3	2	0	0	0	1	12	0	0	0	21
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	8
Casinos	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	5
Carnicerías	1	1	1	0	0	3	1	6	0	0	0	13
Celulares	0	6	3	19	0	12	1	0	1	0	0	42
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	131	0	0	0	131
Cines	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	5
Clinicas y Hospitales	0	2	1	3	0	2	14	81	15	4	1	123
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	42	0	0	0	43
Computadoras	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Constructoras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	4	0	36	0	0	41
Distribuidora e Importadoras	0	7	1	0	0	2	1	65	1	0	1	78
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	6
Electrónicas	2	2	3	4	0	2	8	13	3	0	1	38
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	8
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	37
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	9	8	8	1	0	2	3	16	2	3	0	52
Esotérica	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Farmacias	3	18	4	6	0	4	27	24	33	8	21	148
Ferrerías	22	14	19	4	0	1	14	52	0	0	1	127
Funerías	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Hoteles y Pensiones	14	18	6	43	0	17	77	48	18	2	5	248
Internet	5	7	2	0	0	0	19	37	0	1	0	71
Joyería y Relojería	1	2	1	0	0	8	4	10	1	0	0	27
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	9
Investigaciones Especiales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	3	16	31	3	0	0	16	227	2	7	7	312
Librería	1	2	0	2	0	0	0	5	0	0	0	10
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	24	1	0	1	29
Mini Super	275	246	199	178	0	504	170	661	231	201	252	2,917
Mueblerías	1	1	6	21	0	9	8	12	0	0	0	58
Ópticas	0	0	0	0	0	2	2	6	1	0	0	11
Otros	21	13	1	73	0	0	22	31	2	4	3	170
Panaderías/Refresquerías	6	24	10	1	0	4	43	181	16	7	6	298
Perfumerías	1	1	0	1	0	3	1	14	1	0	0	22
Pintura	2	1	0	0	0	45	2	10	0	0	0	60
Restaurantes / Fondas	99	208	119	192	0	170	247	1854	402	96	124	3,511
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	3	0	10	0	0	0	1	7	0	0	0	21
Salón de Belleza	3	7	4	54	0	6	38	10	1	2	0	125
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	2	10	0	0	5	21
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Supermercados	40	77	35	52	0	32	20	171	36	138	58	659
Telefonía	1	0	0	0	0	0	3	11	0	3	0	18
Transporte (Fletes y Similares)	4	0	0	1	0	3	7	20	8	0	0	43
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	12	0	0	0	17
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	20	0	0	0	0	23
Zapatería	0	1	0	2	0	4	0	5	5	0	0	17
TOTAL DE VISITAS	643	931	629	871	0	1,402	1,138	4,611	1,267	538	579	12,609

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	14	12	39	22	190	52	82	34	59	19	29	13	423	137	17	8	853	297	1,150
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	5	0	13	0	0	0	44	0	3	0	69	69
- En contra del consumidor	balanza	0	12	0	16	0	2	0	28	0	5	0	2	0	11	0	1	0	77	77
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	12	12
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	2052	625	227	541	0	0	601	382	11970	454	8052	809	103,474	10,062	285	1285	126,661	14,158	140,819
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	23	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	19	42
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	591	36	0	0	591	36	627
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	3	2	0	0	0	1	0	18	40	13	11	113	104	10	25	157	183	340
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	45	0	1164	162	0	0	0	10	151	72	506	129	3963	946	360	139	6,189	1,458	7,647
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	1617	0	0	1	78	0	525	0	391	0	5	465	322	466	2938	3,404
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	2	0	0	1	6	7
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	5	6	14	8	7	1	15	3	20	5	20	10	107	27	19	9	207	69	276
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	128	0	318	7	0	0	29	0	198	2	172	6	2165	25	332	5	3,342	45	3,387
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	0	11	0	3	0	3	0	4	0	27	27
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	5	0	17	17
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	0	61	0	0	0	13	0	90	0	80	0	399	0	85	2	772	2	774
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	0	0	2	16	0	0	3	32	35
Verificación de escáner	establecimiento	1	8	9	30	0	7	7	16	19	15	3	29	129	131	8	22	176	258	434
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	17		77		26		42		57		79		233		73		604		604
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	12		59		66		20		63		55		260		76		611		611
Verificación de grasas	freidora o pala	40	10	67	6	0	0	109	6	62	0	44	1	379	14	95	0	796	37	833
Información comercial	marca	0	0	58	21	0	0	0	2	35	5	0	19	2	209	11	33	106	289	395
TOTAL DE ACTIVIDADES		2,329	664	1,982	2,440	197	60	858	537	12,623	1,167	8,920	1,424	111,750	11,771	1,687	1,859	140,346	19,922	160,268

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

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

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

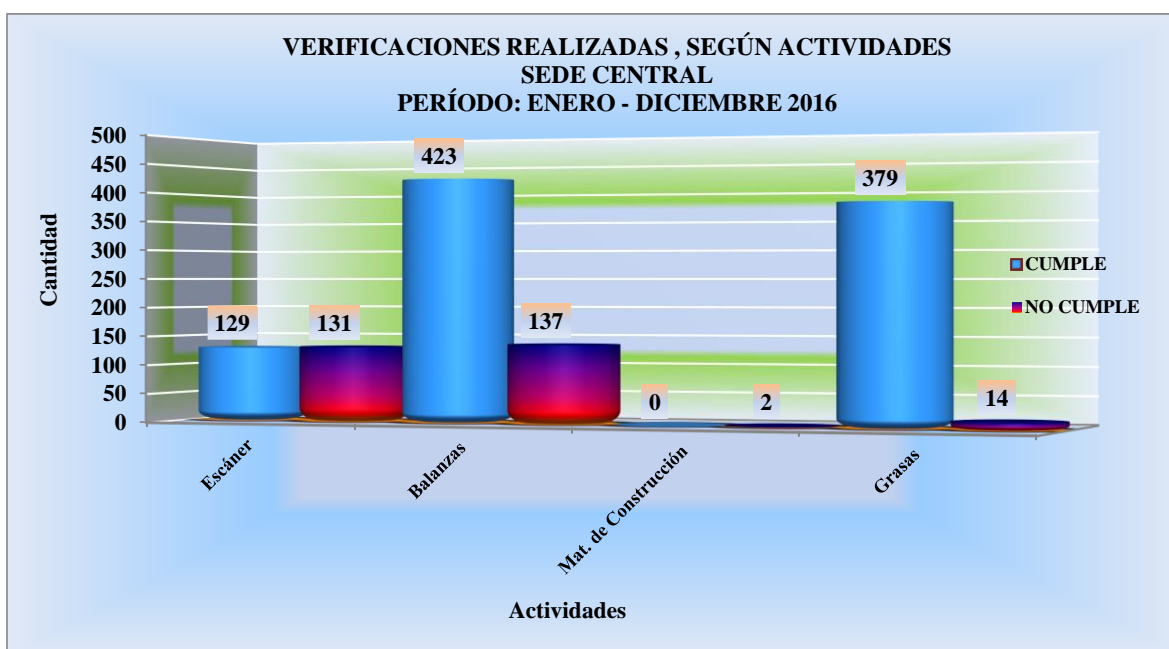
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	129	131
Balanzas	423	137
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	379	14

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

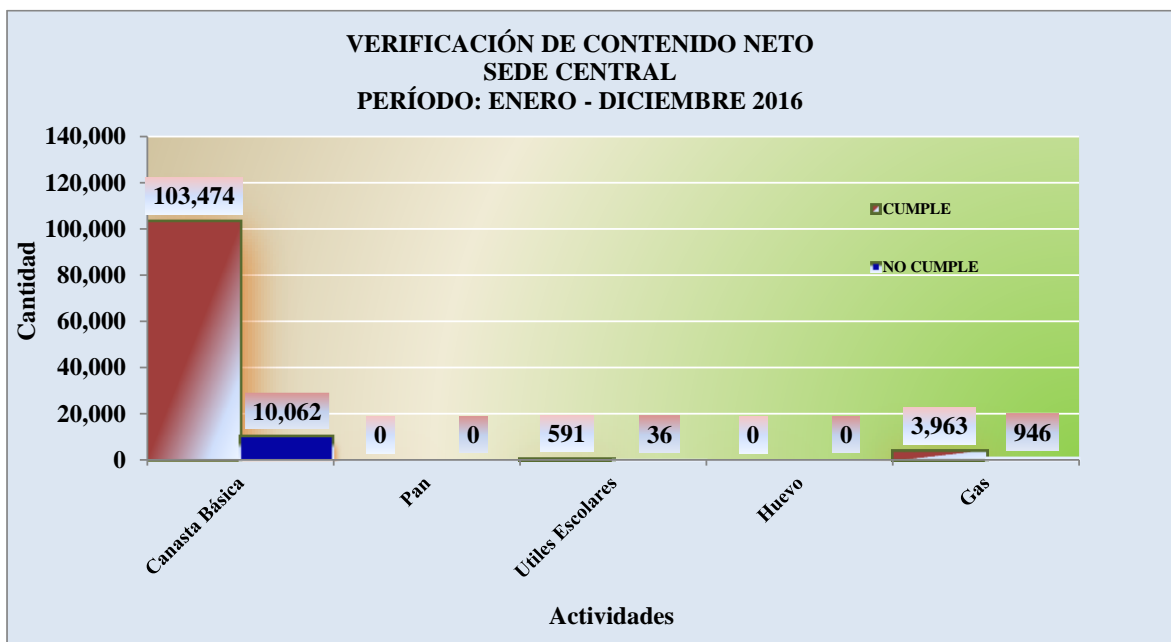
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	103,474	10,062
Pan	0	0
Útiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	3,963	946

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

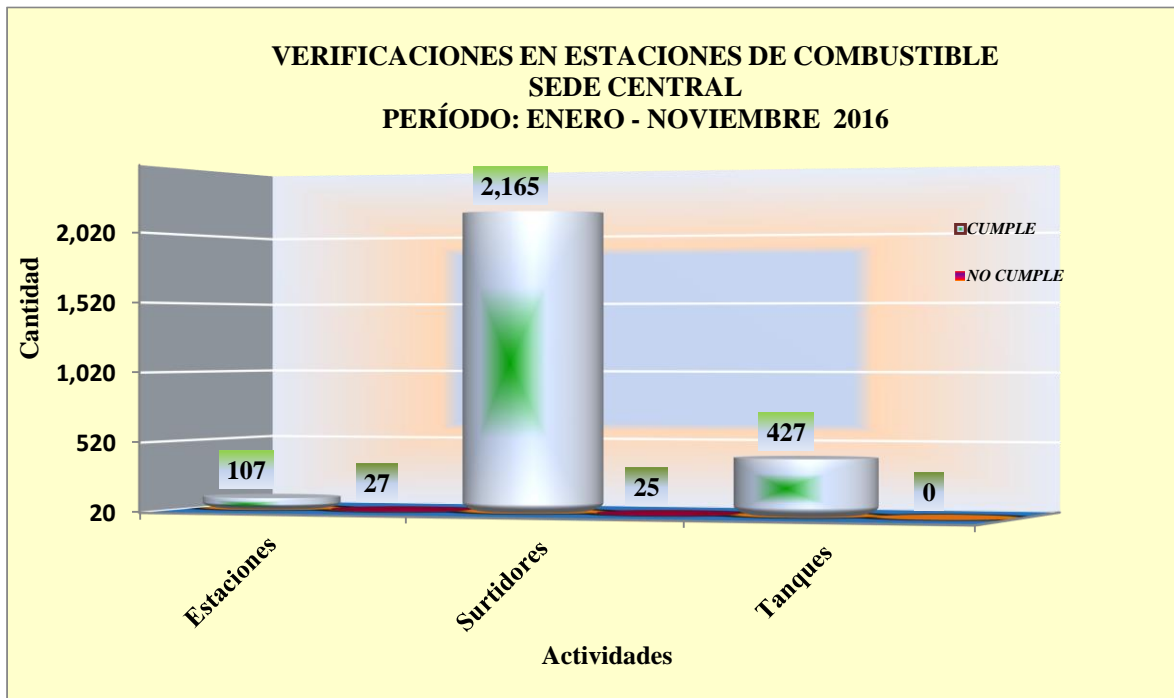
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	107	27
Surtidores	2,165	25
Tanques	427	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: 2012-2016 (a diciembre)

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	2,656	742	3,398
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	2	180	182
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	209	209
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	114	114
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	316,520	52,717	369,237
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	353	816	1,169
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	621	3,623	4,244
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas .porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	218	1,198	1,416
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	464	283	747
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	7,901	129	8,030
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	123	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	44	44
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,789	13	1,802
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	482	1,099	1,581
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		1,858		1,858
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		1,801		1,801
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	2,652	506	3,158
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	208	406	614

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

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

Fuente: ACODECO

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

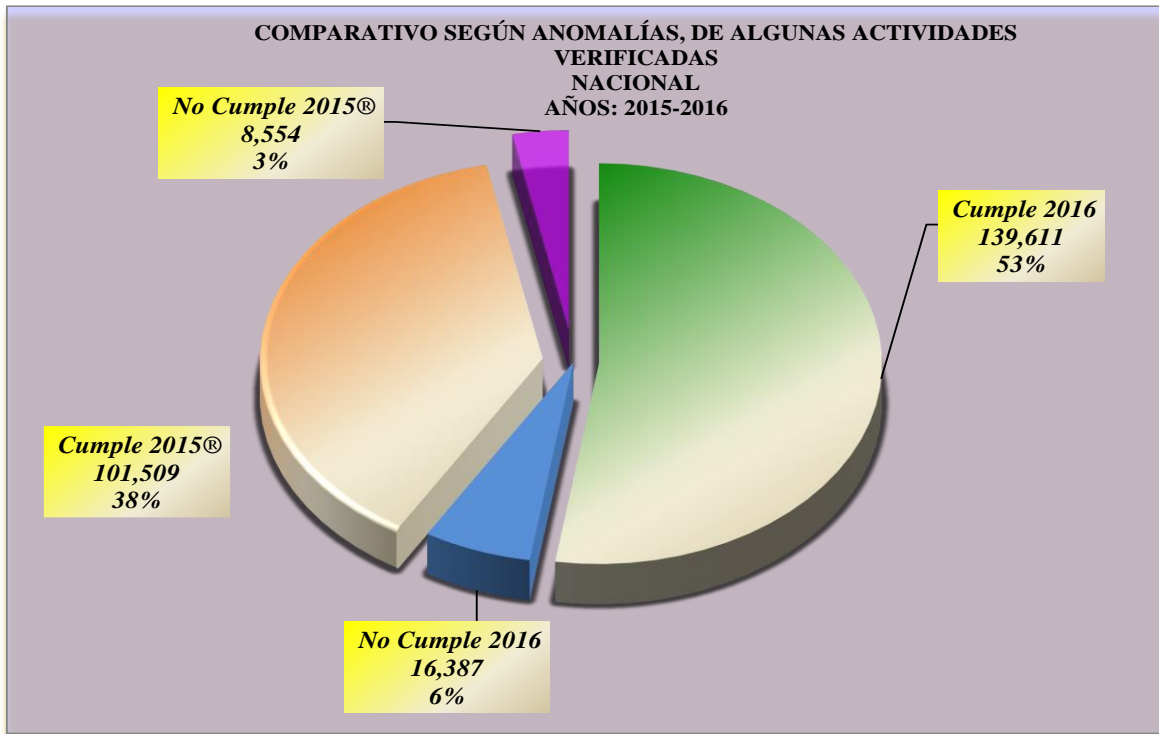
PERÍODO: 2015 - 2016 (diciembre)

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015®	No Cumple 2015
Escáner	176	258	129	136
Pesas y Balanzas	853	297	297	70
Combustible (1)	4,321	116	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	133,464	15,671	96,869	7,801
Mat. Construcción (establec)	1	8	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	796	37	1,059	55
TOTAL	139,611	16,387	101,509	8,554

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	742
Medios de Comunicación	921
Consulta	6,210
Capacitaciones	369
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	160
Cuida Tu Bolsillo	62
Guía del Consumidor	21
TEMAS	
Ley 6ta	2,342
Ley 24	0
Ley 45	4,109
Ley 81	102
Control de Precio	0
Otros	1,536
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	250
Radio	551
Prensa	115
Otros	7
MÓDULOS	
Albrook Mall	681
Los Pueblos	607
La Peatonal	349
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	187,681
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	39,227

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	34	29	27	38	35	42	24	18	409
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	17	5	13	4	1	73
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	9	12	13	10	11	133
Programas	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	0	26
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	0	1	2	0	3	41
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	7	10	8	4	0	75
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
PROGRAMAS	3	15	12	3	10	10	8	9	13	14	7	2	106
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	23
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	7	5	7	0	1	62
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	0	5	4	4	0	21
TEMAS	42	7	25	5	6	31	24	5	12	13	14	2	186
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	2	1	4	2	1	49
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	2	10	1	6	1	68
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	1	0	7	6	0	66
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	13	18	19	2	10	9	8	9	13	13	10	11	135
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	7	6	7	6	4	88
Radio	0	0	0	0	0	1	2	2	5	4	4	3	21
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	0	2	2	0	4	26
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	115	120	150	121	183	147	97	86	1,637
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40	36	48	681
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77	47	20	607
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30	14	18	349
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	5,180	2,761	3,958	6,160	4,665	7,446	4,120	1,901	53,190
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	282	186	642	252	620	376	420	210	4,254

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

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	40	21	9	45	0	49	70	55	12	32	333
Población Beneficiada Jornadas Educativas	1,206	936	930	10,071	0	5,419	1,227	359	360	721	21,229
Capacitaciones	29	57	8	27	0	29	90	14	35	5	294
Personas Capacitadas	808	975	285	875	0	1,073	1,581	293	1,372	176	7,438
Programas	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	137
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	137
Consultas Educativas	445	547	225	748	0	520	1,580	876	768	460	6,169
Personal	409	528	222	631	0	480	936	842	676	373	5,097
Telefonía	36	19	3	117	0	40	644	34	92	87	1,072
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	448	548	1,552	859	0	2,027	1,580	876	768	441	7,903
Ley 6ta	54	61	1,120	303	0	51	499	59	114	32	2,293
Ley 45	234	260	361	308	0	990	814	75	653	346	4,041
Ley 81	8	0	1	60	0	1	28	0	0	1	99
Otros	60	80	0	41	0	958	75	193	1	62	1,470
Distribución de Material Educativo	23,467	6,844	6,100	25,587	0	30,488	16,988	12,138	3,697	9,182	134,491
Participación en Medios de Comunicación	44	104	22	289	0	17	130	101	70	11	788
Televisión	18	37	6	33	0	13	18	10	17	10	162
Radio	26	46	12	187	0	4	112	89	53	1	530
Prensa	0	14	4	69	0	0	0	2	0	0	89
Otros	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,459	2,458	1,440	11,694	0	7,012	4,525	1,528	2,500	1,357	34,973

Fuente: ACODECO

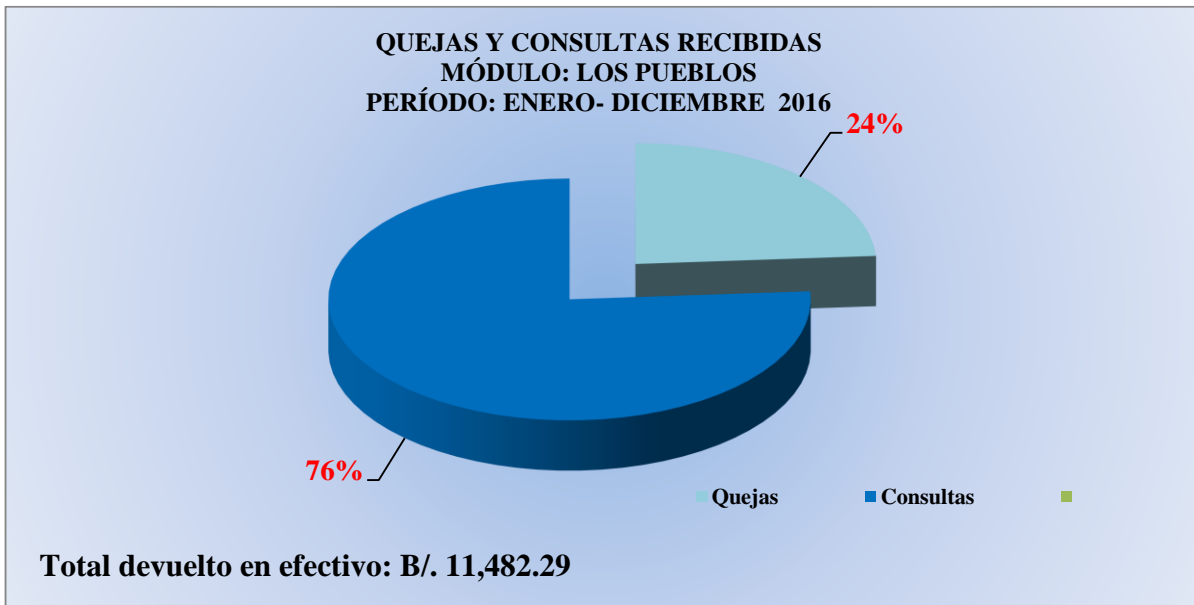
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2016
 LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	19	3	2	2	0	191	11,482.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77	47	20	607	
TOTAL	68	63	64	76	50	55	97	63	114	79	49	20	798	

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

Fuente: ACODECO



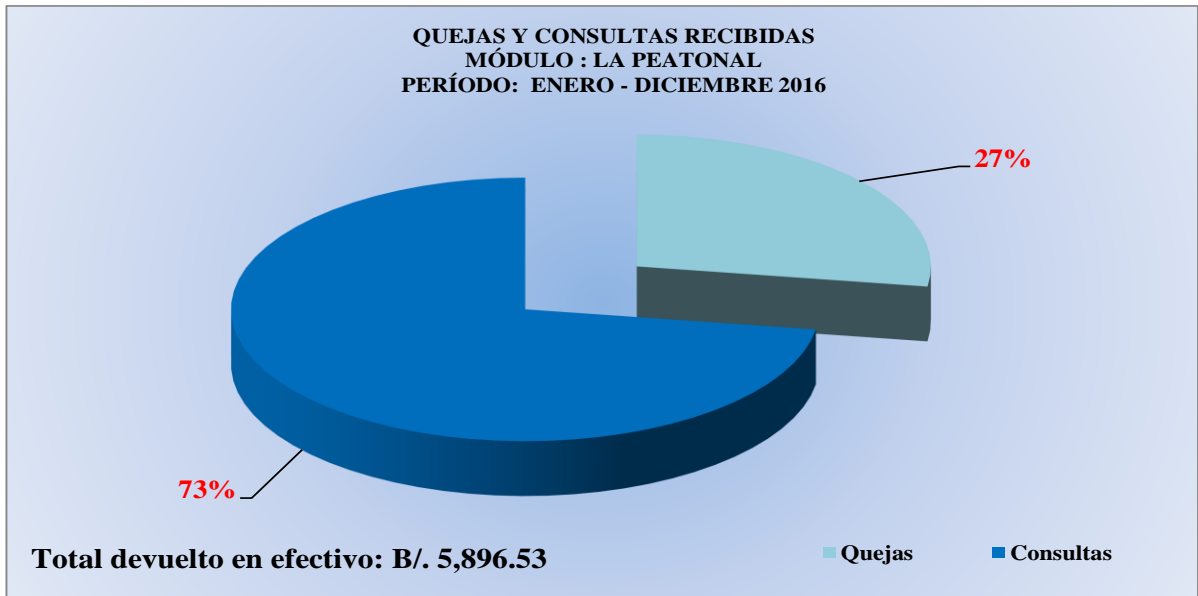
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	8	37	4	7	10	132	5,896.53
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30	14	18	349	
TOTAL	32	38	38	40	52	26	55	35	82	34	21	28	481	

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

Fuente: ACODECO



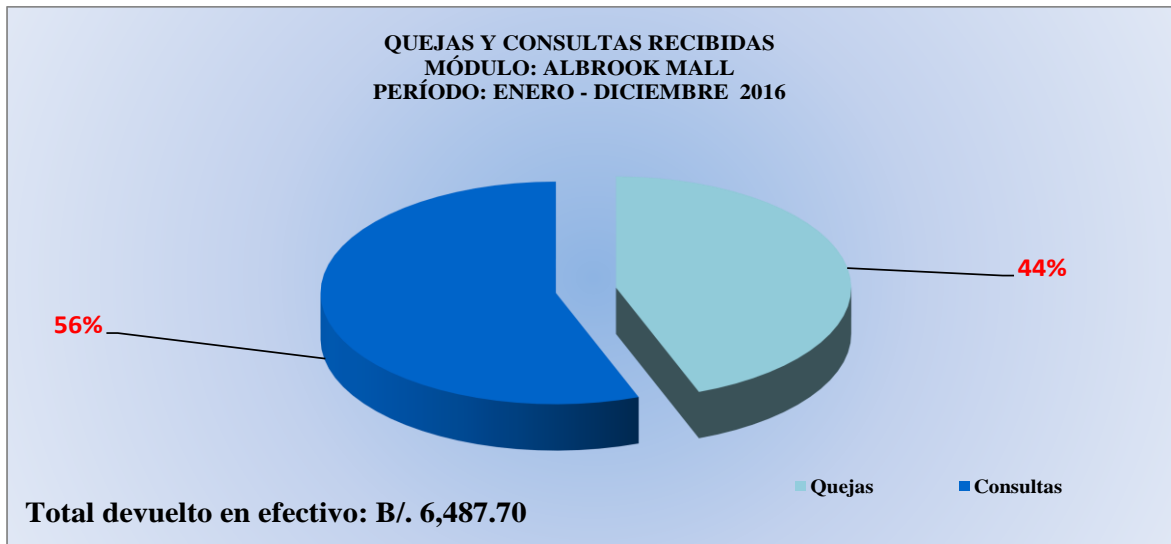
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	33	40	49	47	27	541	6,487.70
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40	36	48	681	
TOTAL	140	157	108	101	99	116	104	83	67	89	83	75	1,222	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

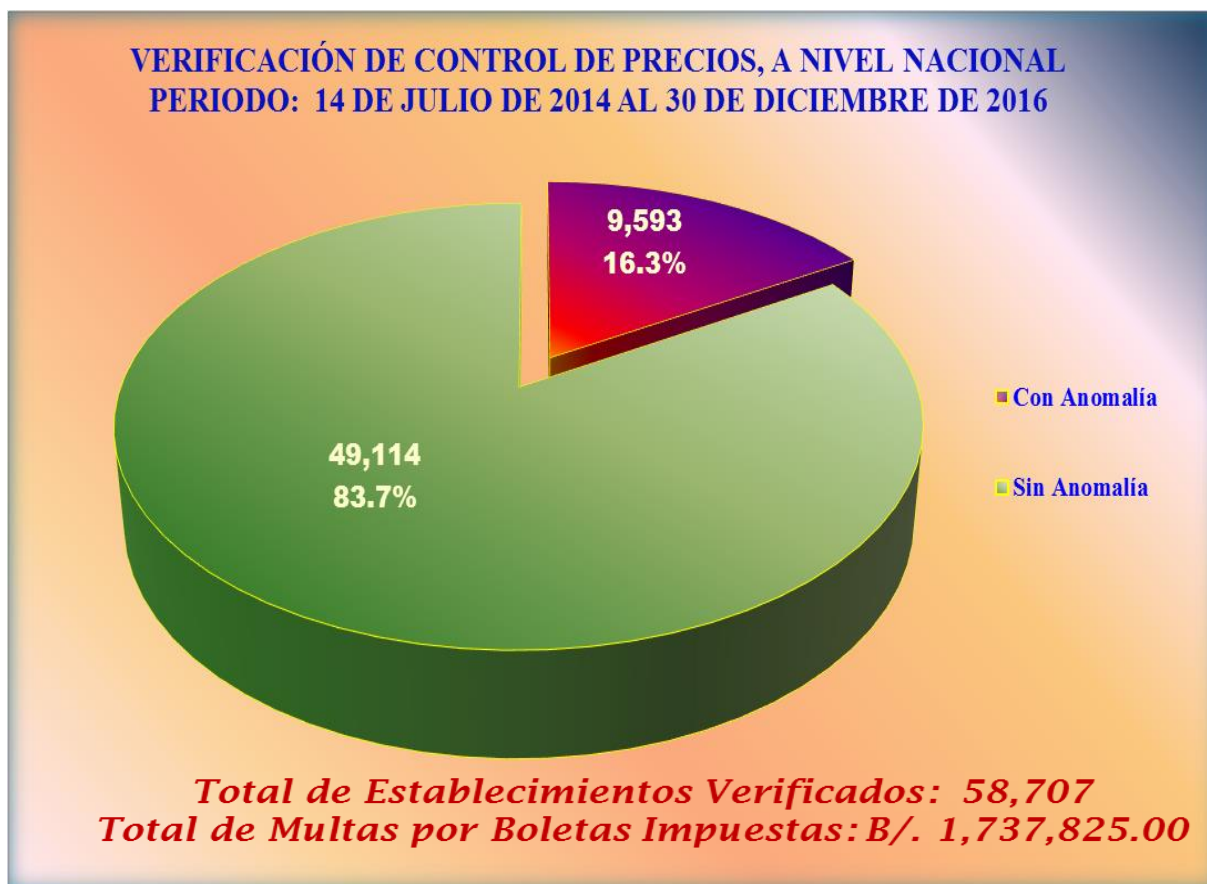
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,593
Sin Anomalía	49,114
TOTAL	58,707

Fuente: ACODECO



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 30 DE DICIEMBRE DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,571
Minisuper	25,021
Abarroterías	30,115
TOTAL	58,707

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO