



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2016**



## DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

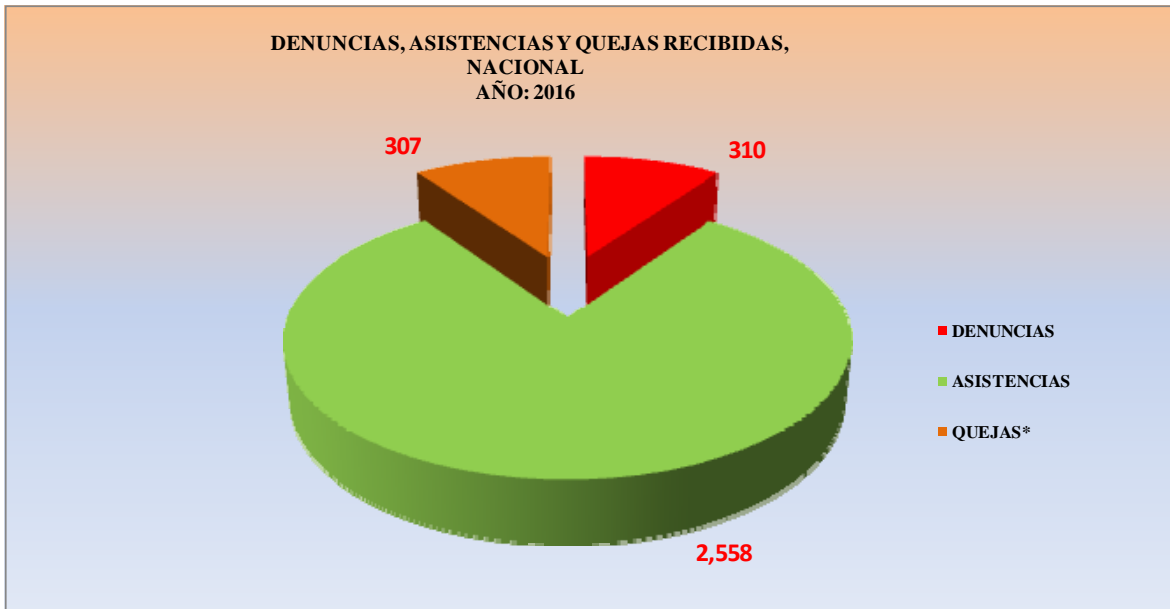
PERIODO: ENERO - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	131	179	310
ASISTENCIAS	1,070	1,488	2,558
QUEJAS*	73	234	307
<b>TOTAL</b>	<b>1,274</b>	<b>1,901</b>	<b>3,175</b>

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



## DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

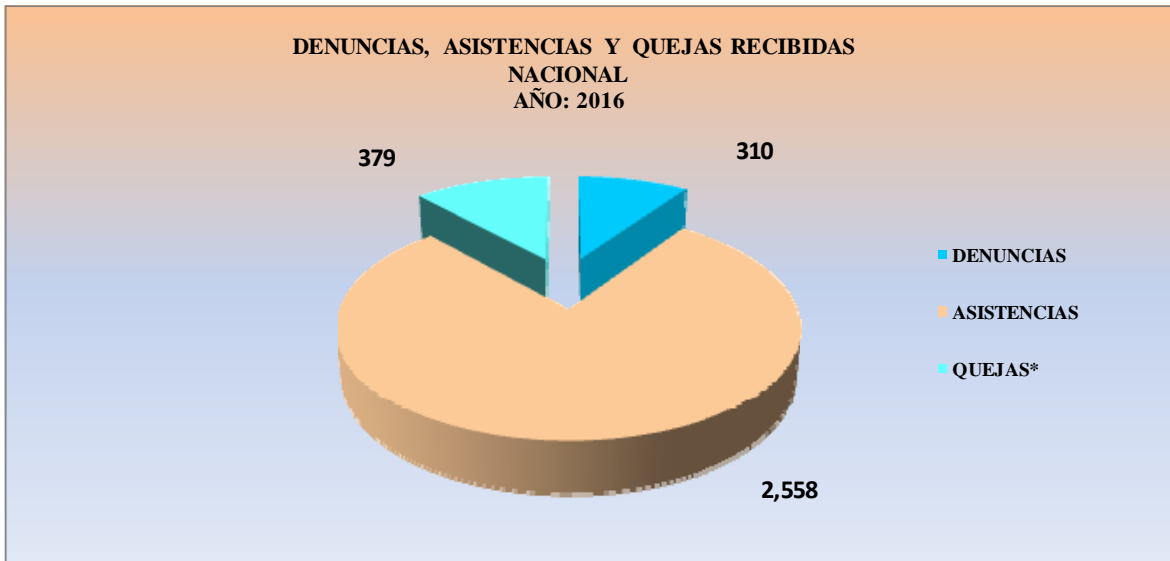
PERIODO: ENERO - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	131	179	310
ASISTENCIAS	1,070	1,488	2,558
QUEJAS*	73	306	379
<b>TOTAL</b>	<b>1,274</b>	<b>1,973</b>	<b>3,247</b>

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

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL  
PERÍODO: ENERO 2016

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	29	100
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

**LEY 6 DE 1987**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	23	63.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	3	8.3
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	3	8.3
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	5.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	1	2.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	2.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	2.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	1	2.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	1	2.8
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>

**LEY 45 DE 2007**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	14	13.0
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	13	12.0
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	12	11.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOSA	10	9.3
ESCÁNER	9	8.3
BALANZAS	7	6.5
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	7	6.5
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	5	4.6
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	4	3.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	2.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	3	2.8
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	2.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	3	2.8
NO CUMPLEN	3	2.8
VENTA ATADA	3	2.8
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	1.9
COMBUSTIBLE	1	0.9
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	1	0.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	1	0.9
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	1	0.9
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100.0</b>

**LEY 81 DE 2009**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	83.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	1	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>

**LEY 134 DE 2013**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

\*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 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

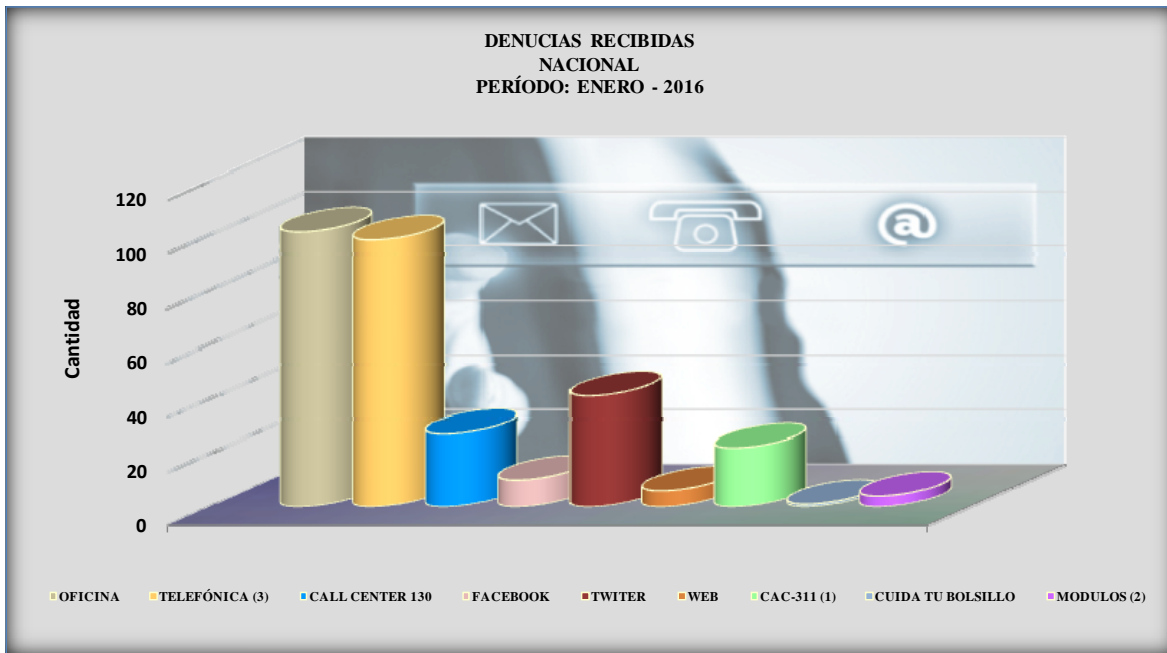
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	0	1	52	8	0	1	2	17	7	10	3	101
TELEFÓNICA (3)	0	5	15	6	0	3	14	51	1	2	1	98
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	27
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
WEB	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>179</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>310</b>

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

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	12	50	0	161	0	26	7	862	452	131	32	1,733
TELEFÓNICA (3)	0	11	0	15	0	0	1	457	145	15	12	656
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	169	0	0	0	169
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>1,488</b>	<b>597</b>	<b>146</b>	<b>44</b>	<b>2,558</b>

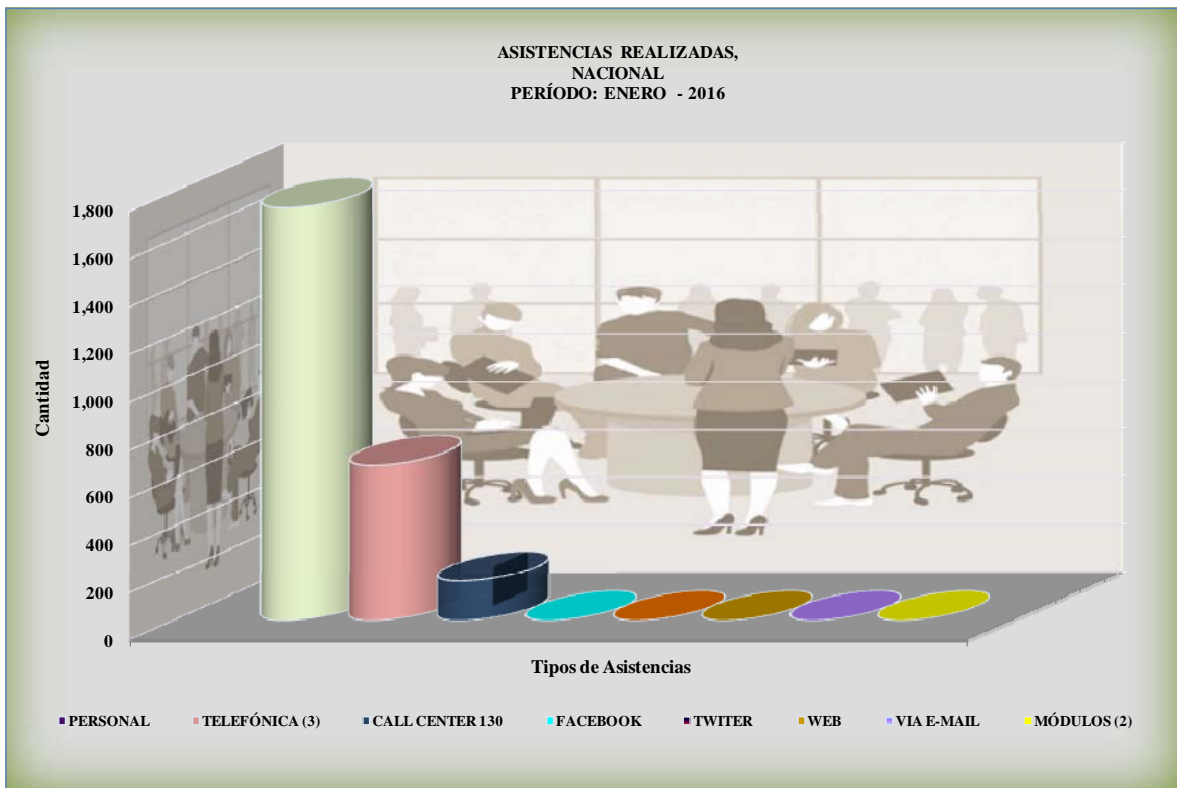
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,502	42,429,416.03
Ene-Dic-13 <sup>®</sup>	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-16	307	2,523,038.59

® Datos revisados.

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-16	272	1,319,706.23

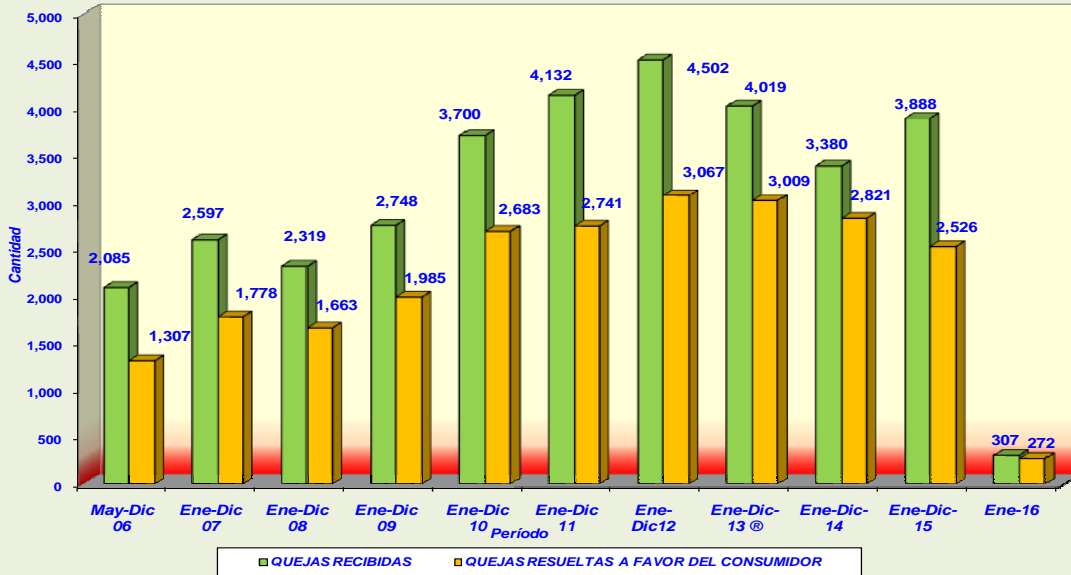
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

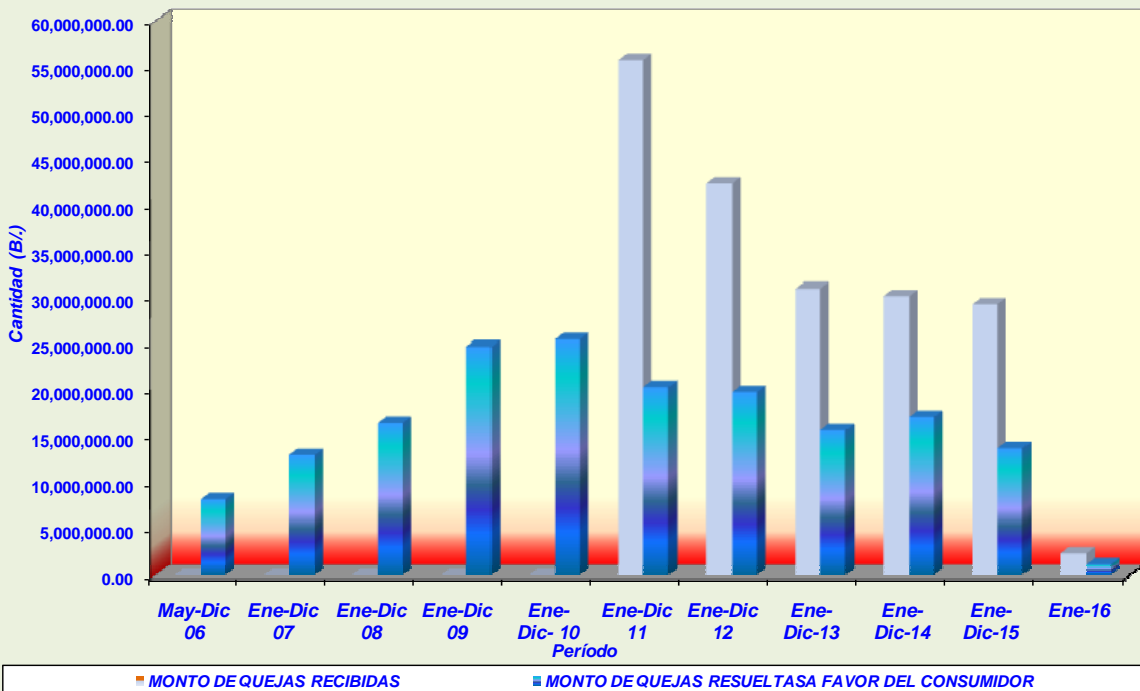
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b>	<b>23,852</b>	<b>176,908,458.99</b>
---	---------------	-----------------------

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 marzo de 2016

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS (B/.)</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-16	234	2,261,676.79

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

**SEDE CENTRAL**

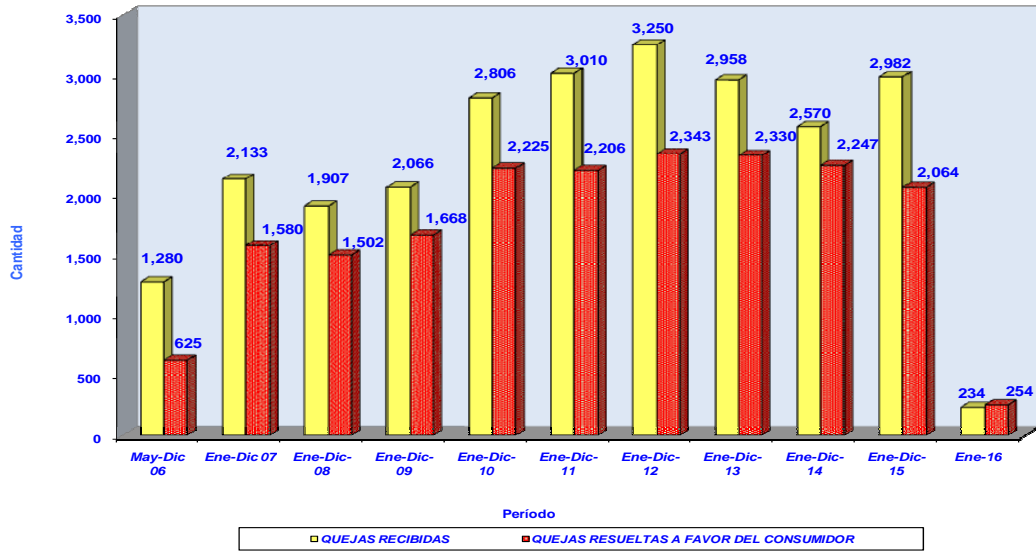
**PERÍODO: 2006 al 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO QUEJAS RESUELTAS (B/.)</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-16	254	1,314,262.05

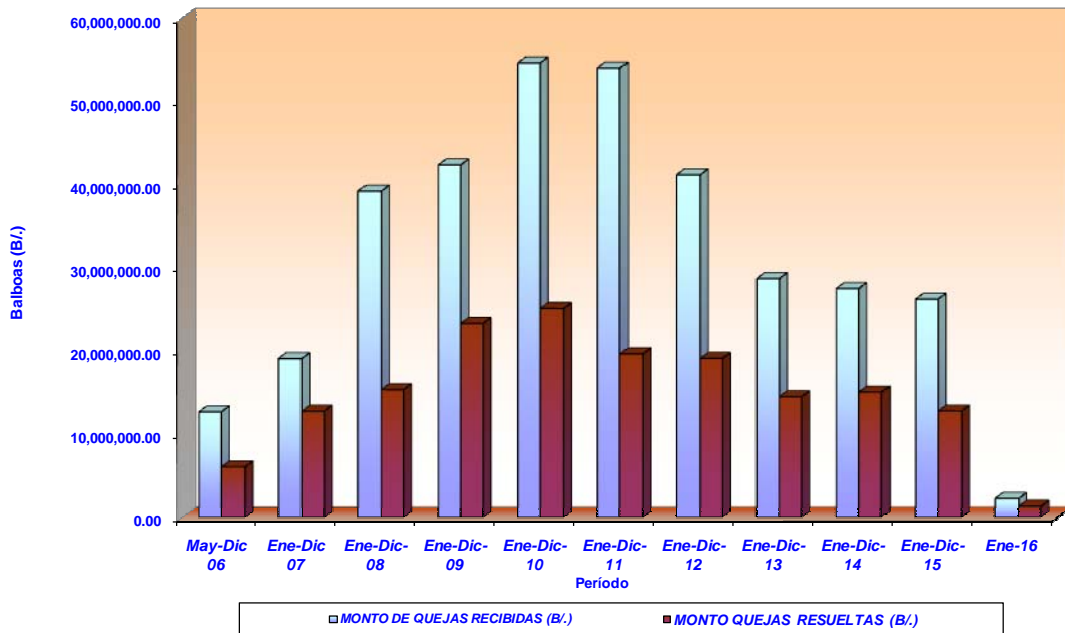
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016</b>	<b>19,044</b>	<b>165,396,342.73</b>
--	---------------	-----------------------

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 - 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>	<b>LEY 6 DE 1987</b>	<b>LEY 24 DE 2002</b>
PANAMÁ	Expedientes	234	234		
REGIONAL	Expedientes	73	73	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>307</b>	<b>307</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	14				
Promedio de Quejas Semanal	77				
Promedio de Quejas Mensual	307				

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>	<b>LEY 6 DE 1987</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
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 2016

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	76	76	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	158	158	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,308	1,236	24	48
<b>TOTAL</b>		<b>1,542</b>	<b>1,470</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
Promedio de Quejas Diarias	14				
Promedio de Quejas Semanal	77				
Promedio de Quejas Mensual	306				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	94.50%	1.83%	3.67%

Fuente: ACODECO

**REGIONAL****AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA****COMPARATIVO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS A NIVEL DE REGIONALES****PERÍODO: 2010 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO QUEJAS RECIBIDAS (B./)</b>
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-16	73	261,361.80

**Fuente: ACODECO****COMPARATIVO ANUAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DE CONSUMIDOR  
A NIVEL DE REGIONALES****PERÍODO: 2010 - 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (B./)</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-16	18	5,444.18

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	38
Agencia de autos	28
Decoración	5
Agencias de Viajes	2
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Venta de Autos Usados	2
Material Didactico	2
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Escuelas/Colegio	1
Equipo Pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	32.5	24,418.15	659,289.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	24.1	57,440.78	1,148,815.69
CLÁUSULA ABUSIVA	9	10.8	2,427.77	21,849.93
COBRO INDEBIDO	8	9.6	19,253.33	154,026.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	6.0	17,871.40	89,357.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	4.8	3,578.96	14,315.85
VICIO OCULTO	4	4.8	37,661.79	150,647.14
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.6	15,863.20	47,589.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.2	25,000.00	25,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1.2	24,600.00	24,600.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.2	83,000.00	83,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>	<b>29,138.45</b>	<b>2,418,491.74</b>

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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	31.9	33,965.66	509,484.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	21.3	24,749.25	247,492.50
ABANDONO	8	17.0	6,377.94	51,023.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	8.5	70,819.60	283,278.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.4	5,669.67	17,009.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	6.4	28,391.35	85,174.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.3	1,429.98	2,859.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	2.1	1,840.00	1,840.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.1	6,644.70	6,644.70
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>25,634.19</b>	<b>1,204,806.94</b>

**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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	1,093,871.07
COBRO INDEBIDO	6	140,226.61
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	145,664.75
VICIO OCULTO	4	150,647.14
CLÁUSULA ABUSIVA	3	3,291.38
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	63,800.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	32,589.60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	83,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>1,713,090.55</b>

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

**PERÍODO: ENERO - 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	13	486,473.17
ACUERDO	11	458,871.41
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>945,344.58</b>

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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EL POBLADO 8, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CENTRAL PARK 8, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
EL ROBLEDAL, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
COBRO INDEBIDO	2	13,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13,800.00</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	1	51,000.00
DESISTIMIENTO	1	1,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>52,600.00</b>

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 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MP AUTOS	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	507,925.17
CLÁUSULA ABUSIVA	2	11,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	24,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	24,600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	24,499.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	15,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,777.29
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>610,501.46</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	6	113,958.84
DESISTIMIENTO	5	67,284.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>181,242.84</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAMOTOR	8
GRUPO SILABA	6
PETROAUTOS, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
FOR AUTO 8, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***



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

**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 marzo de 2016**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	38
TV por Cable	29
Inmobiliarias	25
Almacén por Departamentos	18
Celulares	15
Telefonía	14
Mueblería/Equipo Electrónico	9
Opticas	9
Repuestos y Reparaciones (No autos)	6
Repuestos para autos	6
Agencia de autos	5
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Internet	3
Mueblerías	3
Supermercados	3
Funerarias	3
Decoración	3
Servicios Profesionales	3
Agencias de Viajes	2
Almacén de Ropa y Calzados	2
Computadoras	2
Videojuegos	2
Universidades	2
Agencia de Motos	2
Almacén de Bicicleta	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Lavaderías o Lavamáticos	1
Lineas Aéreas	1
Venta de Autos Usados	1
Ventas por TV	1
Minisúper	1
Talleres de Reparación de Autos	1
Útiles de Oficinas	1
Eventos Artísticos	1
Equipo Médico	1
Cursos Varios	1
Venta de Colchones	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	108	48.2	373.16	40,301.19
FALTA DE INFORMACIÓN	23	10.3	588.25	13,529.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	18	8.0	288.40	5,191.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	7.1	1,224.34	19,589.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	5.8	547.44	7,116.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	5.4	671.74	8,060.82
ANULACIÓN DE CONTRATO	9	4.0	70.22	632.01
RESCINDIR CONTRATO	7	3.1	29.44	206.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	2.7	317.13	1,902.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	2.2	352.82	1,764.08
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.3	1,712.68	5,138.04
COBRO INDEBIDO	2	0.9	330.00	660.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.4	26.74	26.74
CUSTODIA DE BIEN	1	0.4	427.95	427.95
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100.0</b>	<b>466.73</b>	<b>104,546.85</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	55	24.4	524.12	28,826.54
ABANDONO	34	15.1	294.82	10,024.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	31	13.8	489.03	15,159.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	9.3	267.50	5,617.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	8.0	849.01	15,282.22
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.0	498.24	8,968.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	6.7	732.11	10,981.63
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	4.0	541.39	4,872.54
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.1	665.01	4,655.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	6	2.7	274.87	1,649.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	1.8	679.83	2,719.33
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.9	349.89	699.78
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.9	2,185.88	4,371.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.4	375.00	375.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	482.55	482.55
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	1	0.4	213.99	213.99
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0</b>	<b>510.66</b>	<b>114,899.29</b>

**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 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	9	7,850.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	6,279.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	8,571.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	3,000.00
COBRO INDEBIDO	1	350.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>26,300.78</b>

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

**PERÍODO: ENERO - 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	14	13,771.10
RESOLUCIONES	7	10,602.74
ACUERDOS	6	8,658.39
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>33,032.23</b>

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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TERRAZA DEL OESTE	1
VIA TERTIA PANAMA	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	12,323.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	349.94
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	500.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	299.57
FALTA DE INFORMACIÓN	1	69.52
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>13,542.38</b>

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

**PERIODO: ENERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	35	14,059.14
ACUERDOS	10	4,419.10
RESOLUCIÓN	7	3,640.92
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>22,119.16</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MULTIMAX	4
DO IT CENTER	3
PREMIER	3
CASA GALA	2
UNICA	2
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CASA CONFORT	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY MALL PANAMA, INC	1
CORPORACION ANCON	1
E-VISION, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELEKTRA	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
HOMETEK	1
HONG KONG COMPUTER	1
LG ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
PALACIO COMERCIAL	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
RODELAG	1
SONAM'S	1
SOUND N MUSIC	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	3,096.23
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	246.05
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	131.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>3,513.28</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
PERIODO: ENERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	21	3,500.58
ACUERDOS	3	633.52
RESOLUCIÓN	2	354.85
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>4,488.95</b>

**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 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION .WWW.COM	1
FASHION CELL	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
MOBILE KINGDOM	1
RED PRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SMART PHONE	1
SMARTPHONE BY JM	1
SONAM`S ALBROOK	1
DOMINO CELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	2,201.75
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2,201.75</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PERIODO: ENERO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	1	775.00
ACUERDOS	1	1,710.00
RESOLUCIÓN	1	774.32
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3,259.32</b>

**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 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	454.57
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>454.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,735.65
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,895.99
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3,631.64</b>

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

**PERIODO: ENERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	3	2,027.43
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	471.30
ACUERDO	1	61.01
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2,559.74</b>

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO : ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	31.1	21,641.7	302,983.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	20.0	77,628.2	698,653.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	11.1	1,412.0	7,060.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	8.9	58,566.2	234,264.60
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	8.9	36,299.4	145,197.50
VICIOS OCULTOS	4	8.9	41,775.6	167,102.28
COBRO INDEBIDO	3	6.7	9,042.5	27,127.53
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.2	15,750.0	15,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.2	4,237.2	4,237.20
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>35,608.4</b>	<b>1,602,375.81</b>

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	31.9	33,965.66	509,484.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	21.3	24,749.25	247,492.50
ABANDONO	8	17.0	6,377.94	51,023.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	8.5	70,819.60	283,278.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.4	5,669.67	17,009.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	6.4	28,391.35	85,174.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.3	1,429.98	2,859.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	2.1	1,840.00	1,840.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.1	6,644.70	6,644.70
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>25,634.19</b>	<b>1,204,806.94</b>

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**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	6,600.00
VICIOS OCULTOS	1	17,995.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	12,600.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>49,195.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>Actividades</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B./)</b>
AGENCIA DE AUTOS	1	17,995.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	12,000.00
INMOBILIARIAS	1	12,600.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	6,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>49,195.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

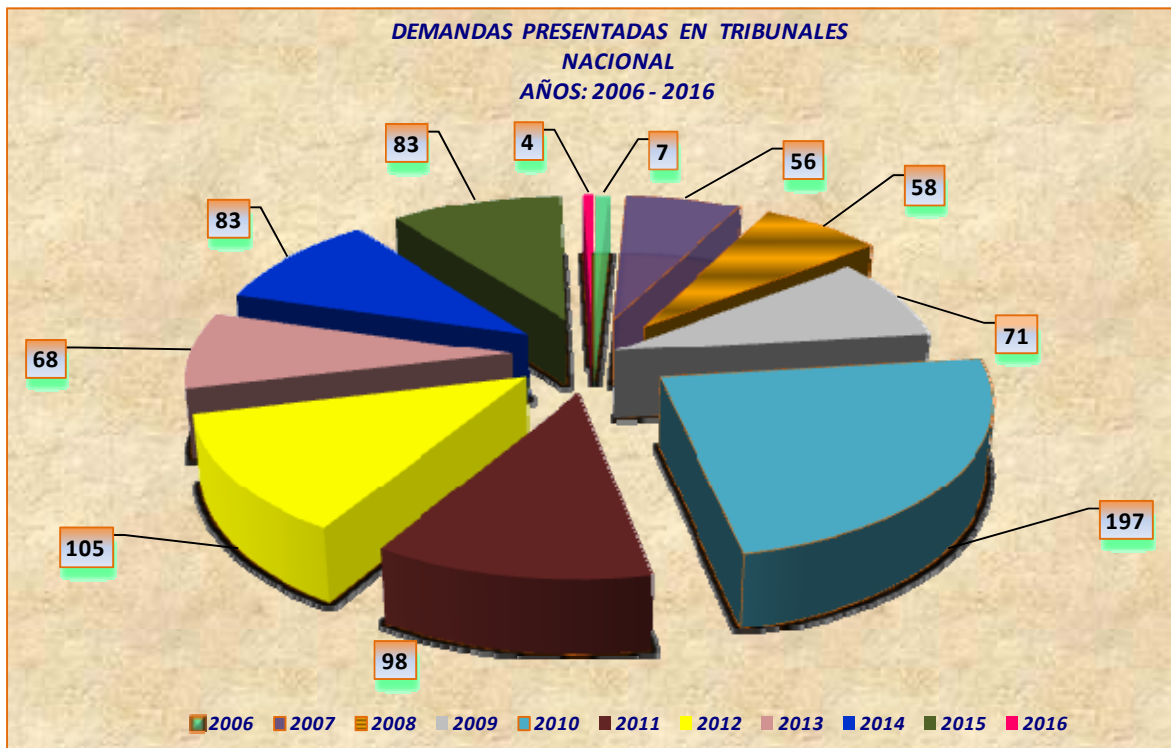
**AÑO: 2006 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.7	1,162,188.01
2008	58	7.0	1,165,958.76
2009	71	8.6	3,177,387.81
2010	197	23.7	11,574,589.66
2011	98	11.8	4,265,056.02
2012	105	12.7	4,552,121.01
2013	68	8.2	3,037,107.83
2014	83	10.0	2,925,140.26
2015	83	10.0	2,460,388.06
2016	4	0.5	49,195.00
<b>TOTAL</b>	<b>830</b>	<b>100.0</b>	<b>34,369,132.42</b>

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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,236	...
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	120	43,575.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	27	...
EXPEDIENTES EN ALZADAS	39	...

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

**PERIODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	24	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4	800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	7	
<b>LEY 24 DE 2002</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	48	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4	4,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	5	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	5	

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>	<b>% MONTO</b>
SUPERMERCADO 99	14	11.7	9,555.00	21.9
SUPERMERCADO REY	6	5.0	5,020.00	11.5
SUPERMERCADO XTRA	6	5.0	2,715.00	6.2
OTROS	94	78.3	26,285.00	60.3
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>43,575.00</b>	<b>100.0</b>

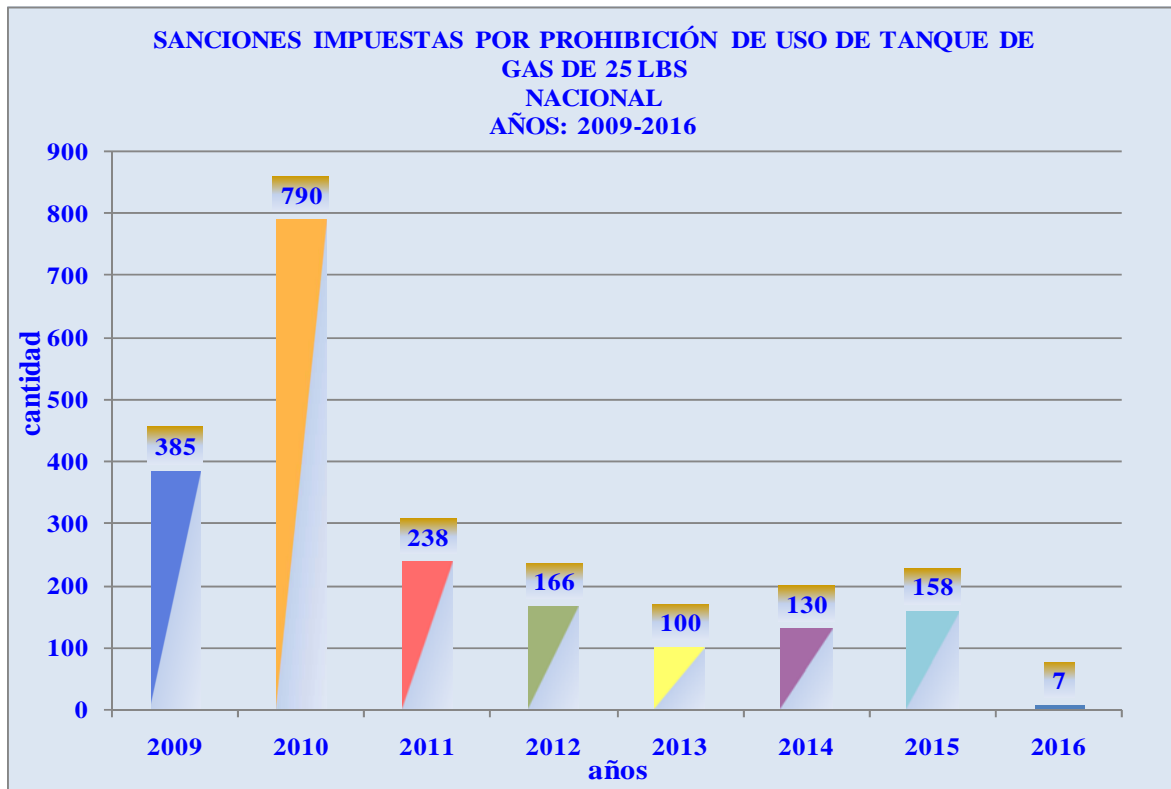
Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	7	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,974</b>	<b>795,550.00</b>

Fuente: ACODECO



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

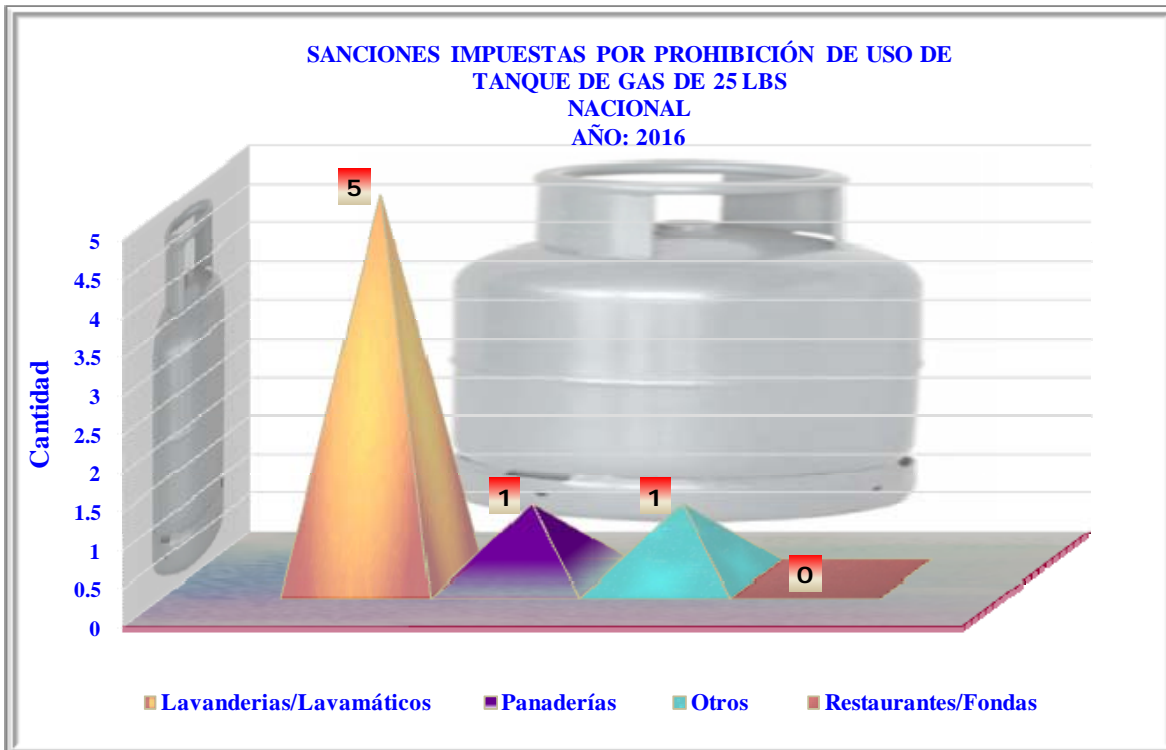
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderias/Lavamáticos	5	5,000.00
Panaderías	1	500.00
Otros	1	500.00
Restaurantes/Fondas	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6,000.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

Años: 2007- 2016

Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AÑOS	CANTIDAD/COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B./.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	35	26,150.00
2016 (enero)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>132,100.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	26,419.18
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>		
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	7	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN		
<b>POR OFICIO</b>		
APLICAN RESTRICCIONES	4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	8	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	
PUBLICIDAD CONFUSA	4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	26	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	1	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>26,419.18</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>15</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
RECTIFICÓ	1	0.00
HONRÓ	0	0.00
SUSPENDIÓ	8	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3	0.00
SIN FALTA	0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
HONRÓ	0	0.00
DESISTIÓ	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

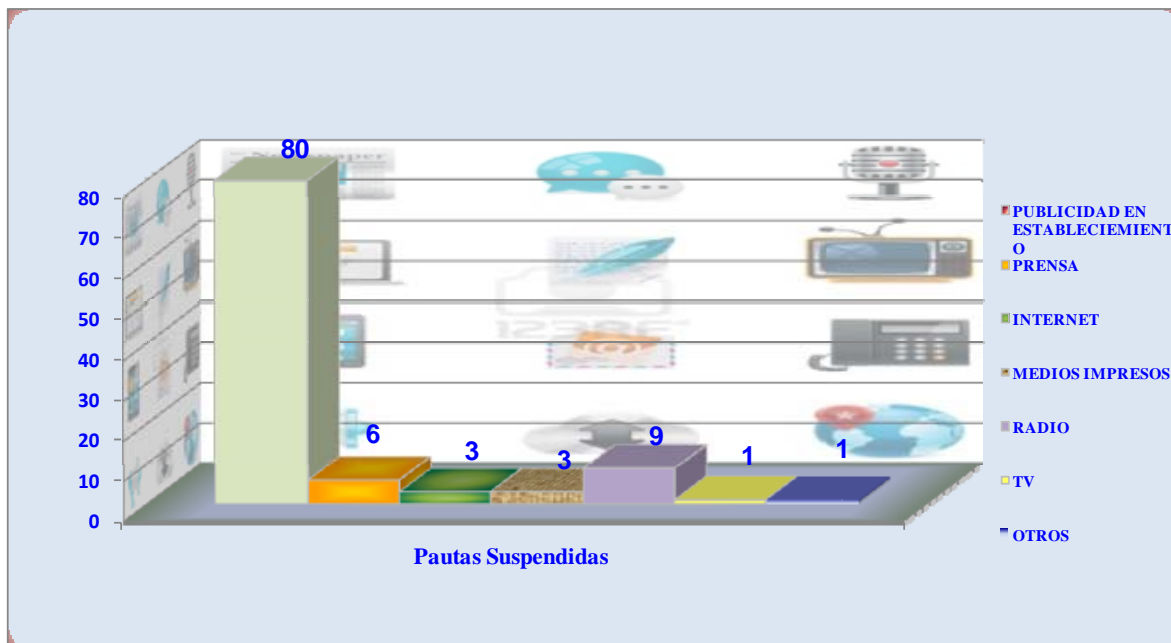
**PERIODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
PUBLICIDAD EN ESTABLECIEMIENTO	80
PRENSA	6
INTERNET	3
MEDIOS IMPRESOS	3
RADIO	9
TV	1
OTROS	1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

**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 A NIVEL NACIONAL, POR AÑO**  
**AÑOS: 2006 - 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	766	458	1,224
<b>TOTAL</b>	<b>100,559</b>	<b>61,585</b>	<b>162,144</b>

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA, POR AÑO**

**AÑO: 2006 - 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de marzo 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	122	230	352
<b>TOTAL</b>	<b>44,189</b>	<b>24,503</b>	<b>68,692</b>

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

Fuente: ACODECO

**COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

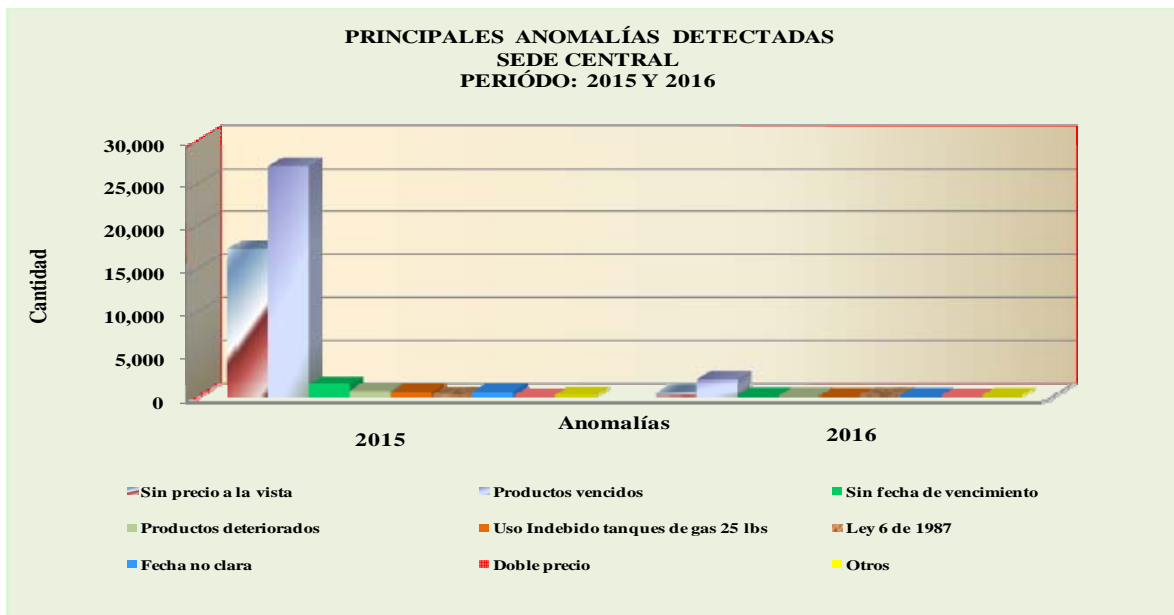
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2015 - 2016 (enero)**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS
Sin precio a la vista	17,319	370
Productos vencidos	27,045	2,209
Sin fecha de vencimiento	1,557	47
Productos deteriorados	626	21
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	13
Ley 6 de 1987	113	15
Fecha no clara	520	9
Doble precio	15	4
Otros	88	3
<b>TOTAL</b>	<b>47,698</b>	<b>2,691</b>

**Fuente: ACODECO**

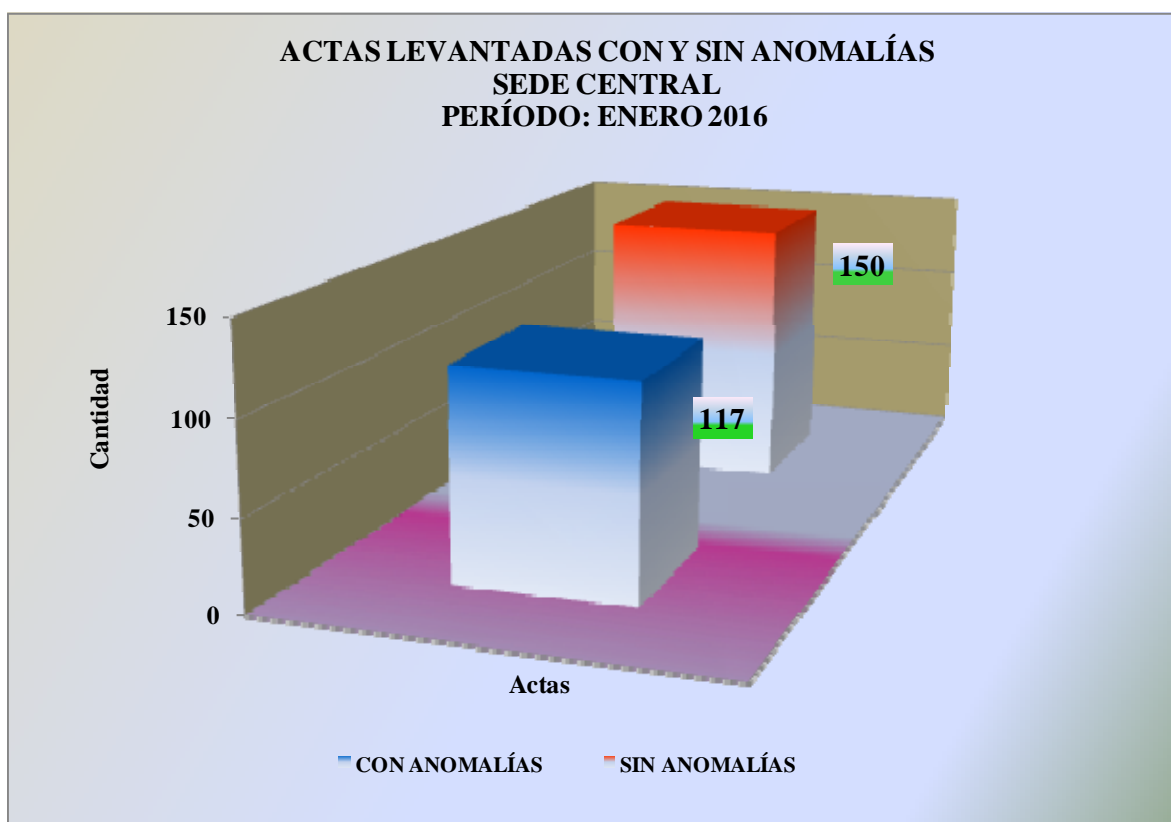


**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTAS LEVANTADAS	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	117	150

Fuente: ACODECO





ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987

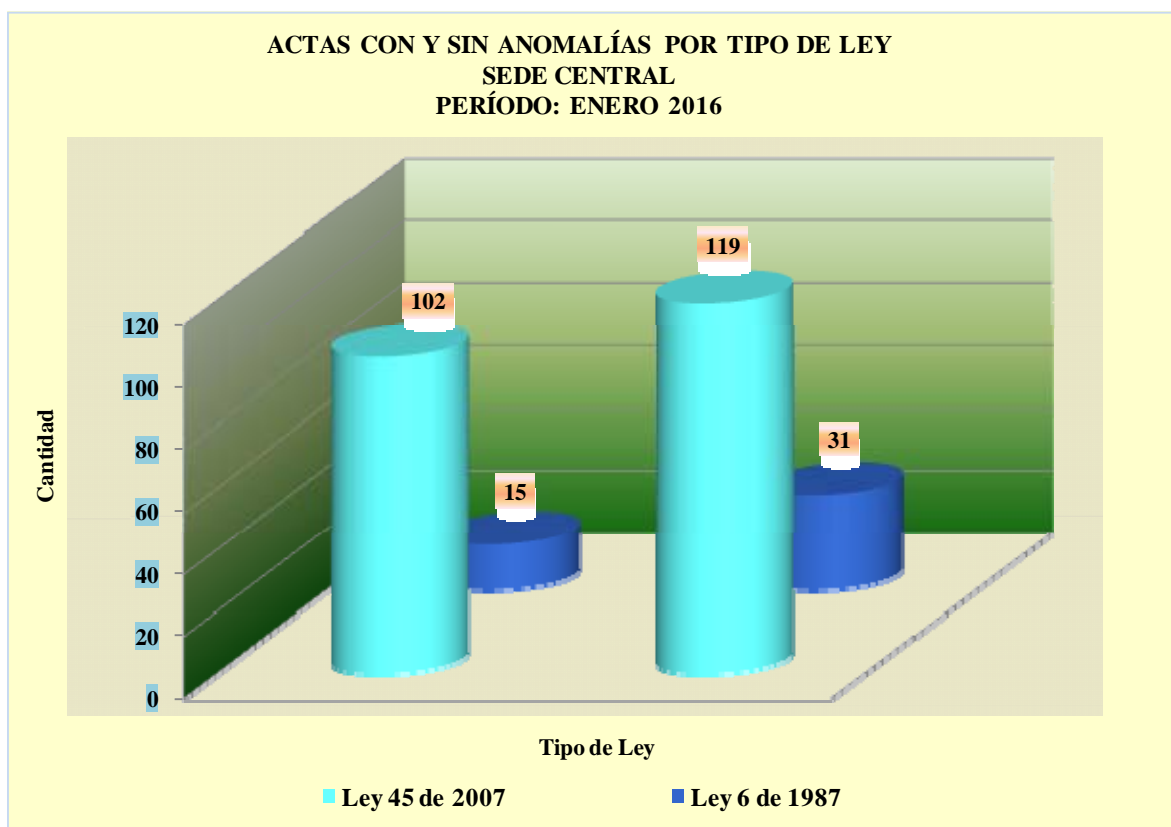
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

LEYES	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	102	119
Ley 6 de 1987	15	31

Fuente: ACODECO



ANOMALÍAS ENCONTRADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	REGIONAL												TOTAL
	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	18	101	54	116	0	7	20	370	0	40	16	742
Productos vencidos (PV)	productos	980	2,620	1,682	1,489	0	1,232	1,118	2,209	0	295	2,968	14,593
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	219	0	0	0	0	9	47	0	1	6	282
Productos deteriorados	productos	3	62	9	2	0	0	1	21	0	87	14	199
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Fecha no clara	productos	0	55	4	0	0	0	0	9	0	0	63	131
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	8	0	1	0	0	9	13	0	0	0	31
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	0	2	0	2	0	0	1	3	0	0	2	10
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	2	12
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>1,002</b>	<b>3,067</b>	<b>1,749</b>	<b>1,610</b>	<b>0</b>	<b>1,239</b>	<b>1,158</b>	<b>2,691</b>	<b>0</b>	<b>426</b>	<b>3,071</b>	<b>16,013</b>

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 LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

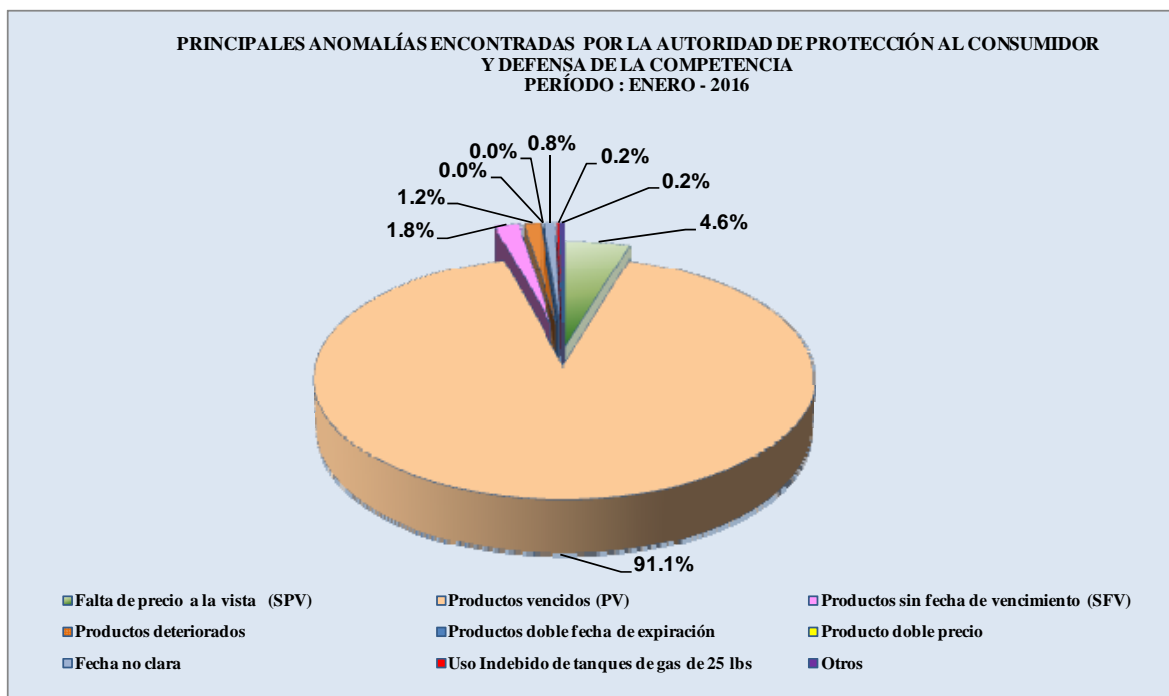
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	742	4.6
Productos vencidos (PV)	14,593	91.1
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	282	1.8
Productos deteriorados	199	1.2
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	4	0.0
Fecha no clara	131	0.8
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	31	0.2
Otros	31	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>16,013</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



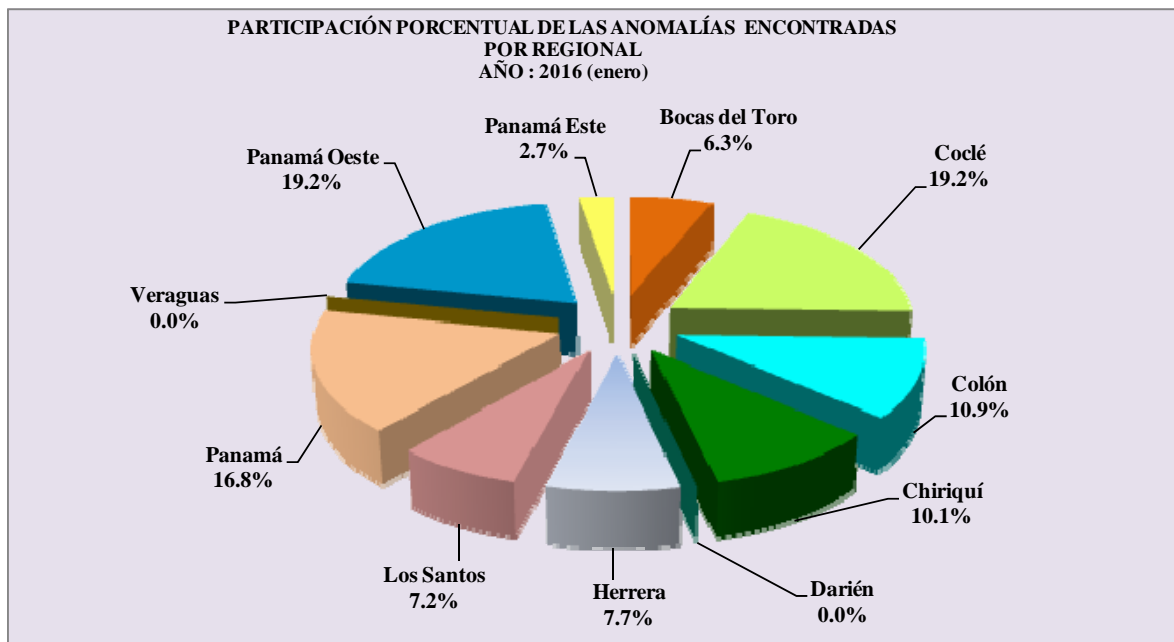
**ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN REGIONAL  
NACIONAL**

**AÑO : 2016 (enero)**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	1,002	6.3
Coclé	3,067	19.2
Colón	1,749	10.9
Chiriquí	1,610	10.1
Darién	0	0.0
Herrera	1,239	7.7
Los Santos	1,158	7.2
Panamá	2,691	16.8
Veraguas	0	0.0
Panamá Oeste	3,071	19.2
Panamá Este	426	2.7
<b>TOTAL</b>	<b>16,013</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016 (enero)**

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		0.0	214,348	83.5
SUPERMERCADO REY	204	100.0	10,782	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	674	0.3
POLL MART		0.0	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA		0.0	11,190	4.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	1,974	0.8
SUPER KOSHER		...	1,950	0.8
MEGA DEPOT		...	730	0.3
DELI (K) MARKET		...	836	0.3
PRICE SMART		0.0	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100.0</b>	<b>256,845</b>	<b>100.0</b>

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

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016 (enero)**

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-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	1	2.7	38,720	16.7
SUPERMERCADO 99		0.0	114,159	49.2
SUPERMERCADO REY	23	62.2	33,605	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	13	35.1	17,976	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,268	1.4
SUPER KOSHER	...	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	...	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	...	0.0	532	0.2
PRICE MART	...	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	...	0.0	299	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>	<b>232,174</b>	<b>100.0</b>

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 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016 (enero)**

Estos datos se actualizan el 20 de marzo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		0.0	11,615	34.6
SUPERMERCADO REY	34	100.0	6,510	19.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,162	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA		0.0	5,861	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	1,154	3.4
PRICE MART	...	...	2,505	7.5
MEGA DEPOT	...	...	433	1.3
DELI (K) MARKET	...	...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	243	0.7
SUPER KOSHER	...	...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>33,569</b>	<b>100.0</b>

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

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba.Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	4	18	5	34	0	51	12	15	0	1	5	145
Almacenes	6	10	8	2	0	1	3	12	0	3	0	45
Auto Repuestos	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Carnicerías	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Celulares	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	0	3	4	0	0	8
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Esoterica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Farmacias	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6
Ferreterías	7	3	9	0	0	0	0	2	0	0	0	21
Hoteles y Pensiones	1	3	1	1	0	0	50	1	0	0	0	57
Internet	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Joyería y Relojería	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	1	3	5	0	0	0	4	10	0	1	0	24
Materiales de Construcción	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Mini Super	7	39	47	51	0	35	20	37	0	28	28	292
Mueblerías	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Otros	8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	10
Panaderías/Refresquerías	1	6	3	0	0	2	7	7	0	0	0	26
Pintura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	5	15	13	25	0	0	41	56	0	6	4	165
Salón de Belleza	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	1	11	2	11	0	7	3	14	0	13	5	67
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12
Taller de Reparaciones de Autos	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	<b>107</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>141</b>	<b>197</b>	<b>4</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>947</b>

Fuente: ACÓDECO



***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	14	0	0	21	14	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	0	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36177	3709	0	0	36,177	3,709		
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	1	0	0	0	6	14	0	0	0	0	0	0	7	14			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
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		
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0			
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18	0			
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0			
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	14	8	0	0	15	15			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	22	0	0	0	0	0	0	24	0	46	0	0	0	46	0			
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	13	0	0	0	0	0	0	18	0	31	0	0	0	31	0			
Verificación de grasas	freidora o paña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0			
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0			
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36,239</b>	<b>3,731</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36,247</b>	<b>3,752</b>	

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 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	14	8
Balanzas	21	14
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	1	0

**Fuente: ACODECO**



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO, REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

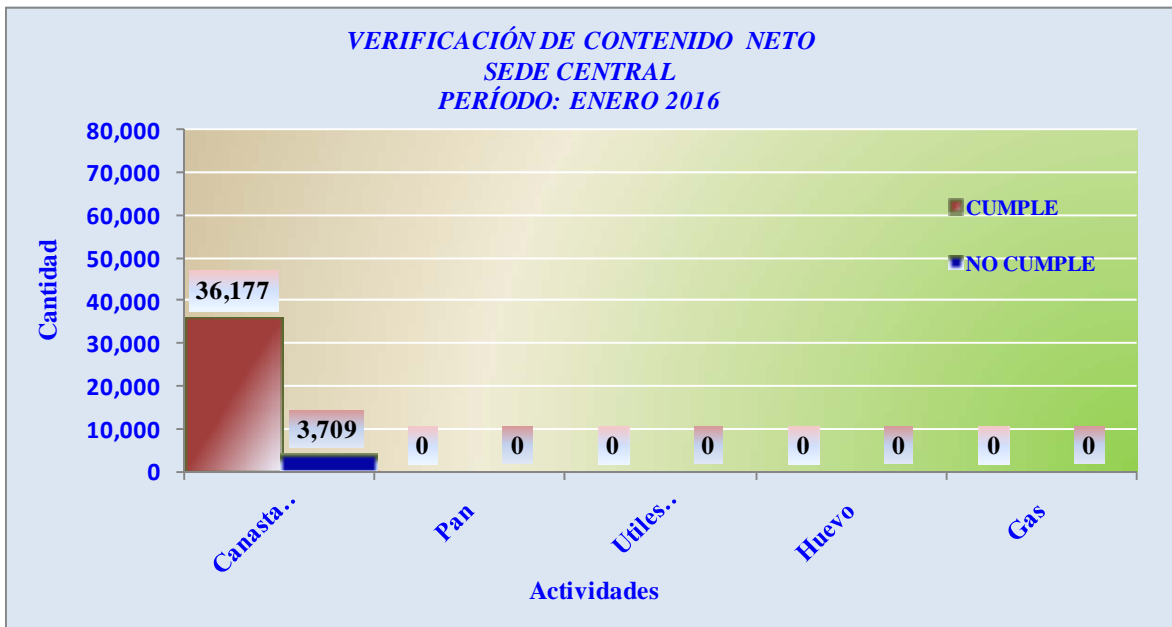
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	36,177	3,709
Pan	0	0
Utiles Escolares	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

**SEDE CENTRAL**

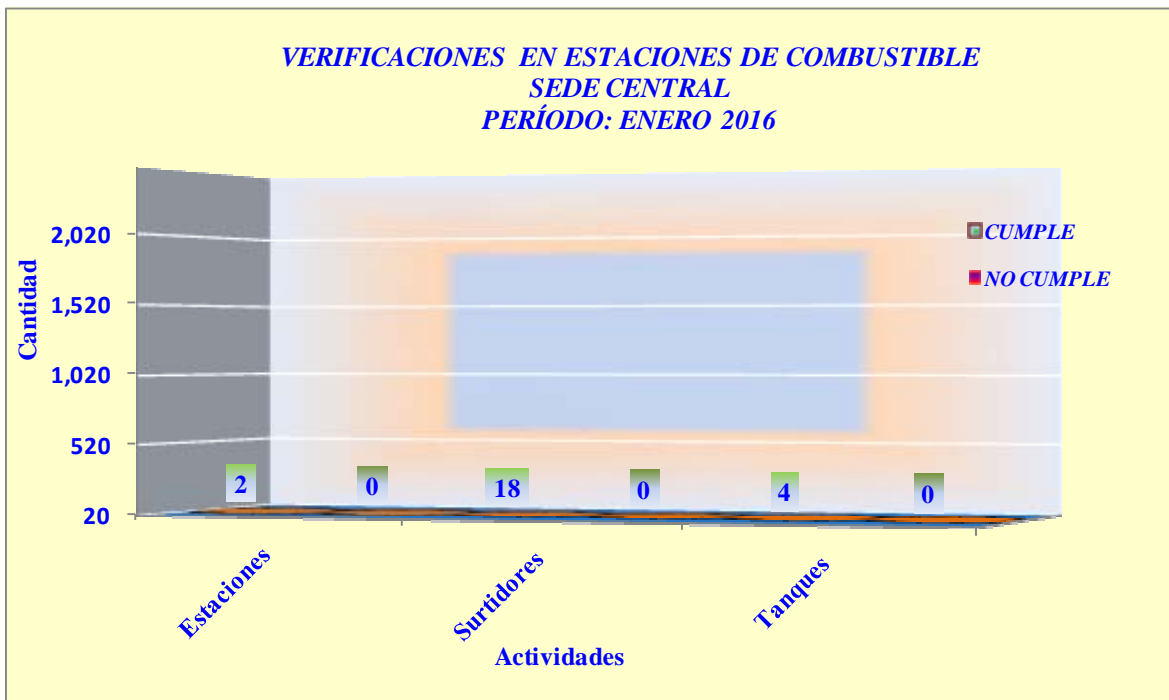
**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	2	0
Surtidores	18	0
Tanques	4	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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andrés de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	21	14	1,824	459	2,283
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	7	2	118	120
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	0	0	132	132
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44	19		21	0	18	0	2	0	0	104	104
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-		18	4	0	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	36,177	3,709	219,233	40,755	259,988
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	7	14	203	647	850
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	0	0	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	0	0	217	1,190	1,407
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del producto)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	2	0	259	214	473
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	18	0	4,577	84	4,661
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	0	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	0	0	27	27
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	4	0	1,021	11	1,032
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	15	15	321	856	1,177
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		46		1,300		1,300
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		31		1,221		1,221
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	1	0	1,857	263	2,120
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	2	0	104	406	510

En el año 2012 sólo se registran 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

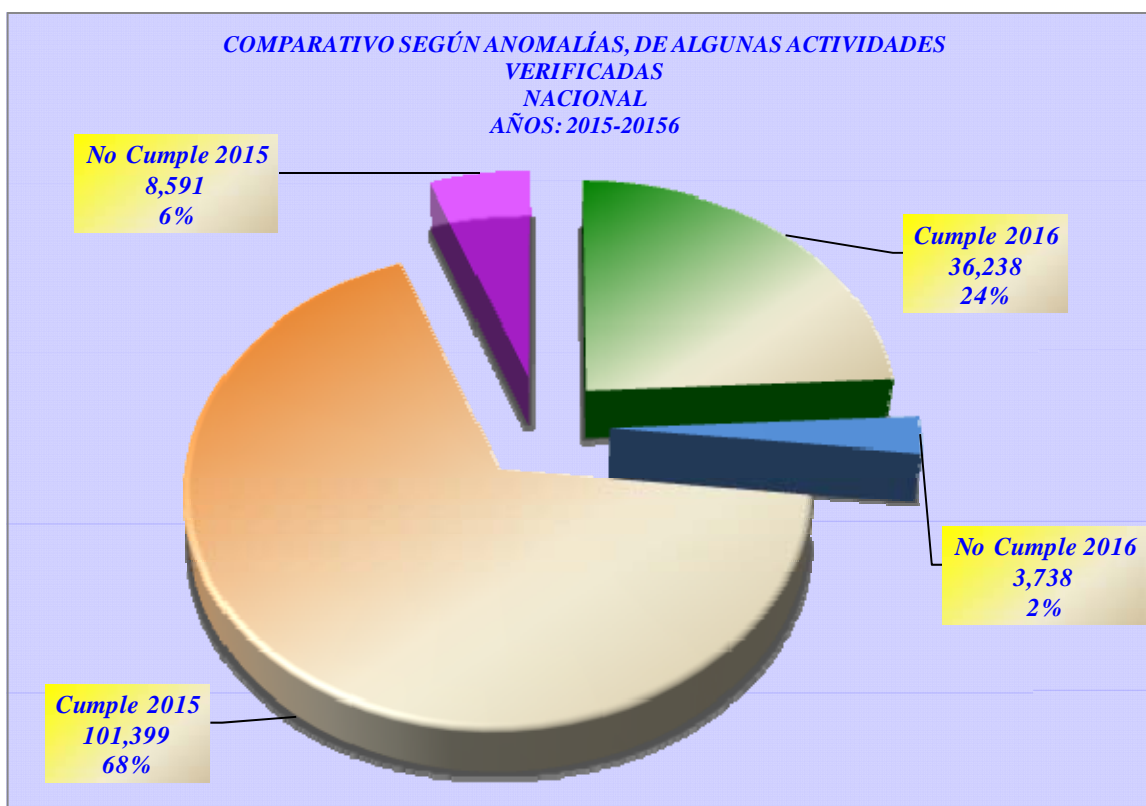
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2016 (enero)**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

Actividades	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	15	15	129	136
Pesas y Balanzas	21	14	297	70
Combustible (estaciones)	24	0	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	36,177	3,709	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	0	0	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	1	0	1,059	55
<b>TOTAL</b>	<b>36,238</b>	<b>3,738</b>	<b>101,399</b>	<b>8,591</b>

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***



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

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	95
Medios de Comunicación	39
Consulta	465
Capacitaciones	16
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	21
Cuida Tu Bolsillo	3
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	52
Ley 24	0
Ley 45	264
Ley 81	0
Control de Precio	0
Otros	154
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	10
Radio	23
Prensa	6
Otros	0
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	133
Los Pueblos	37
La Peatonal	23
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>8,397</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>1,781</b>

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 - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>76</b>	<b>76</b>
Jornadas Educativas	2	2
Medios de Comunicación	13	13
Programas	3	3
Diseño Gráfico	25	25
Consulta (sede)	25	25
Capacitaciones	5	5
Módulos	3	3
<b>PROGRAMAS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Acodeco Tour	0	0
Reciclaje	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	3
Guía del Consumidor	0	0
<b>TEMAS</b>	<b>42</b>	<b>42</b>
Ley 6ta	15	15
Ley 24	0	0
Ley 45	16	16
Ley 81	0	0
Control de Precios	0	0
Otros	11	11
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0
Contrato	0	0
Garantía	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
Televisión	7	7
Radio	0	0
Prensa	6	6
Otros	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>193</b>	<b>193</b>
Albrook Mall *	133	133
Los Pueblos *	37	37
La Peatonal *	23	23
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,256</b>	<b>2,256</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>367</b>	<b>367</b>

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

\* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	0	7	0	0	0	5	2	2	2	1	19
Población Beneficiada Jornadas Educativas	0	18	0	0	0	0	34	0	28	120	200
<b>Capacitaciones</b>	0	5	0	0	0	0	6	0	0	0	11
<b>Personas Capacitadas</b>	0	61	0	0	0	550	142	0	0	0	753
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
<b>Consultas Educativas</b>	12	107	0	0	0	57	30	120	57	57	440
Personal	12	105	0	0	0	44	28	109	46	49	393
Telefonía	0	2	0	0	0	13	2	11	11	8	47
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	12	107	0	0	0	45	30	120	57	57	428
Ley 6ta	0	6	0	0	0	0	8	14	7	2	37
Ley 45	12	88	0	0	0	0	15	30	50	53	248
Ley 81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	13	0	0	0	45	7	76	0	2	143
<b>Distribución de Material Educativo</b>	44	402	100	0	0	3,795	578	416	60	746	6,141
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	2	1	2	0	0	1	10	9	1	0	26
Televisivo	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Radiales	1	0	2	0	0	0	10	9	1	0	23
Prensa Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	12	186	0	0	0	607	227	120	85	177	1,414

Fuente: ACODECO

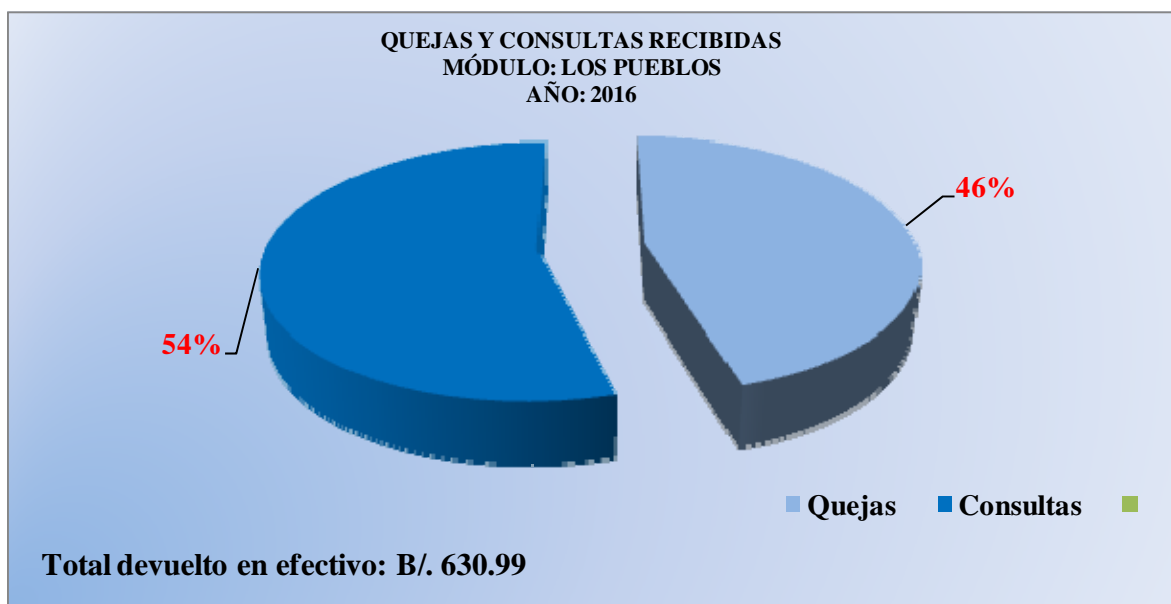
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2016**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	31	<b>630.99</b>
Consultas	37	37	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	

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

Fuente: ACODECO



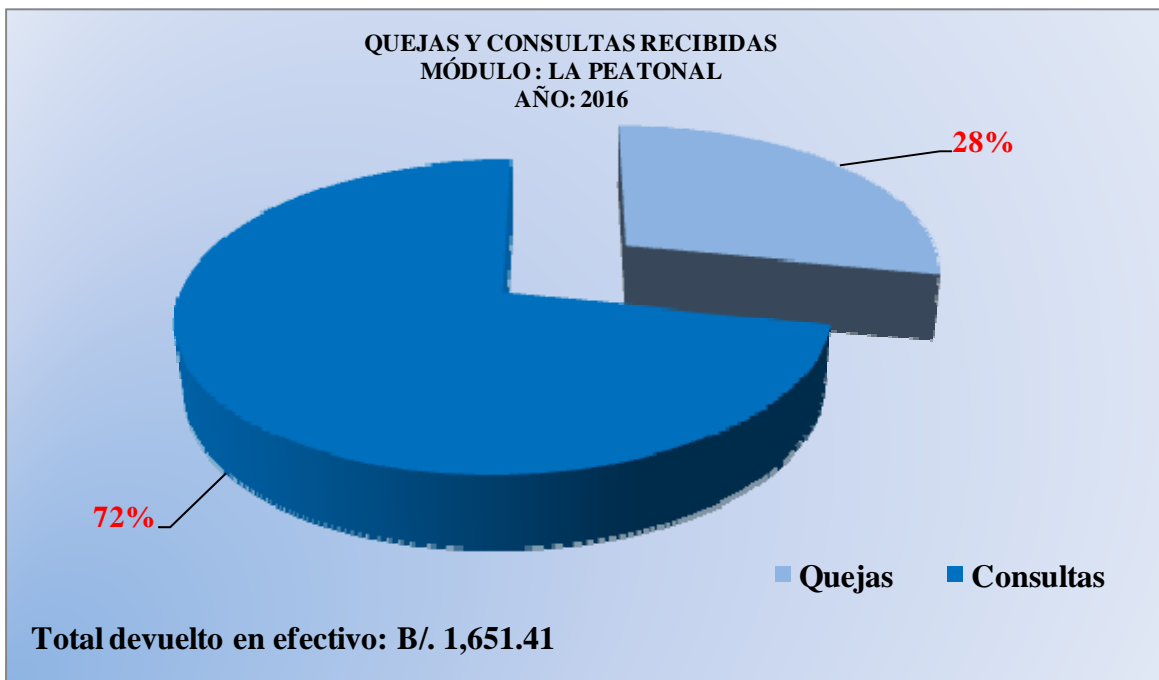
## LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	9	1,651.41
Consultas	23	23	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	

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

Fuente: ACODECO



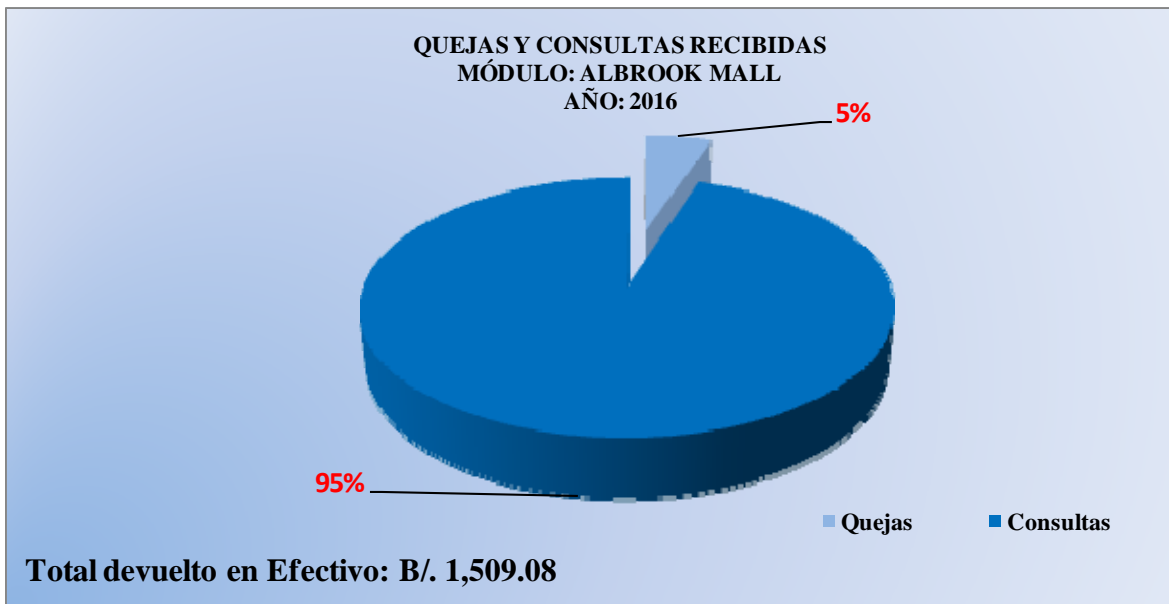
## ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	7	1,509.08
Consultas	133	133	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>140</b>	

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 12 DE FEBRERO DE 2016**

<i>Detalles</i>	<i>TOTAL</i>
Con Anomalía	6,340
Sin Anomalía	33,332
<b>Total de Establecimientos Verificados</b>	<b>39,672</b>

Fuente: ACODECO

**Verificación de Control de Precios y Margen, a Nivel Nacional  
Del 14 de Julio de 2014 al 12 de Febrero de 2016**

**Total de Establecimientos Verificados: 39,672**  
**Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 1,178,150.00**

Fuente: ACODECO



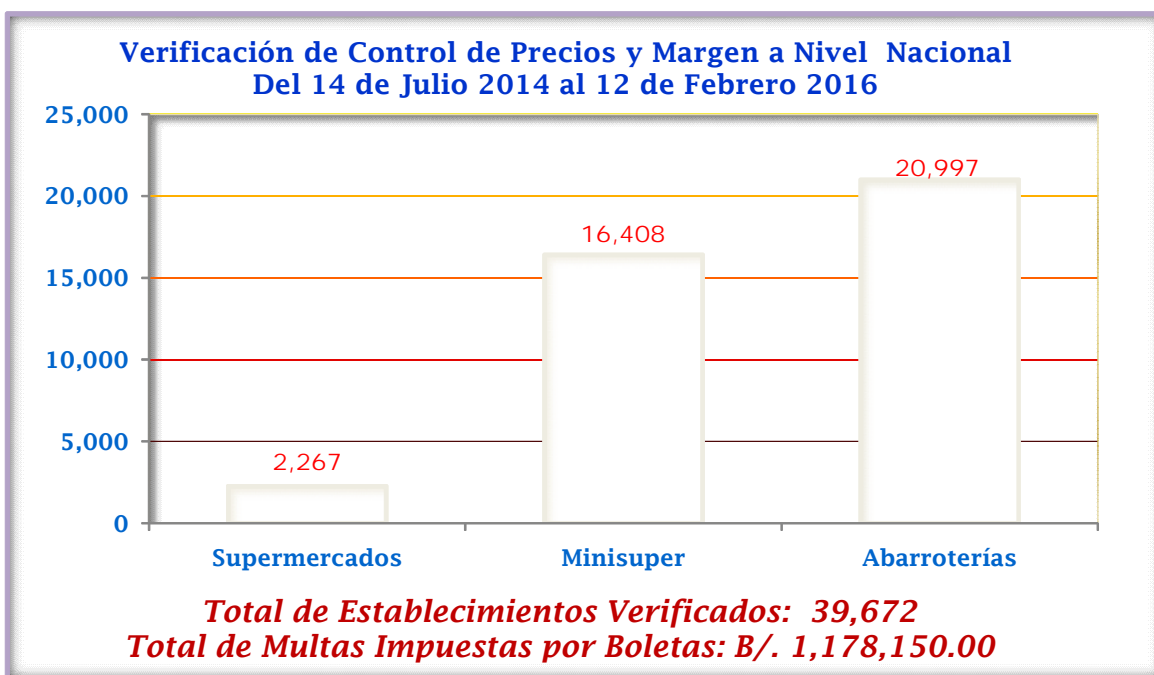
## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 12 DE FEBRERO DE 2016

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,267
Minisuper	16,408
Abarroterías	20,997
<b>Total de Establecimientos Verificados</b>	<b>39,672</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO