



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2016



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

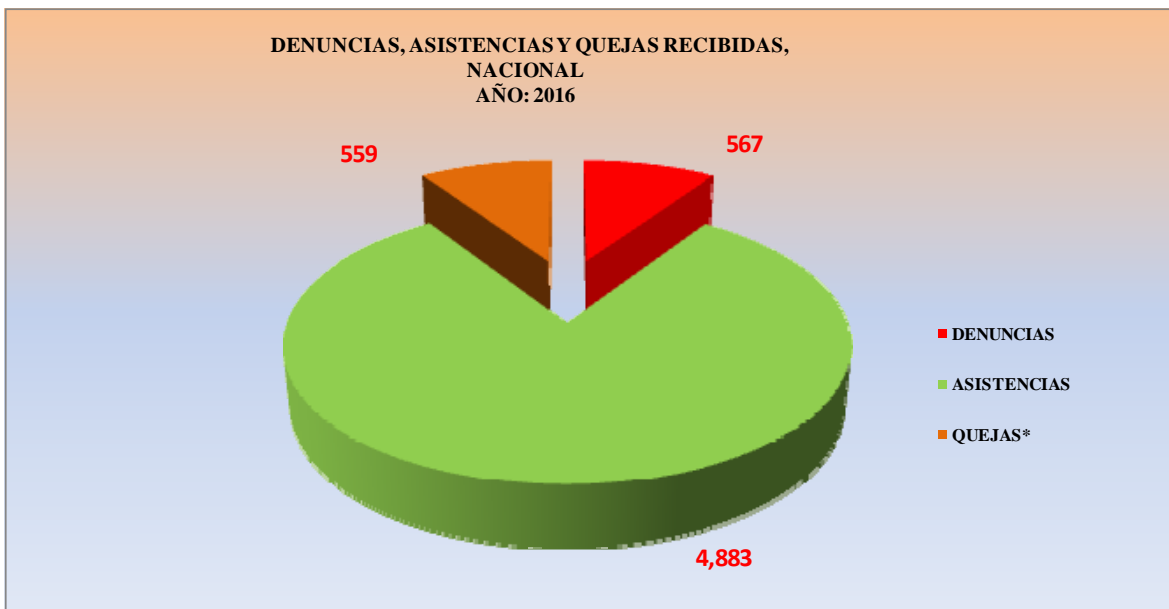
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	175	392	567
ASISTENCIAS	2,022	2,861	4,883
QUEJAS*	137	422	559
TOTAL	2,334	3,675	6,009

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

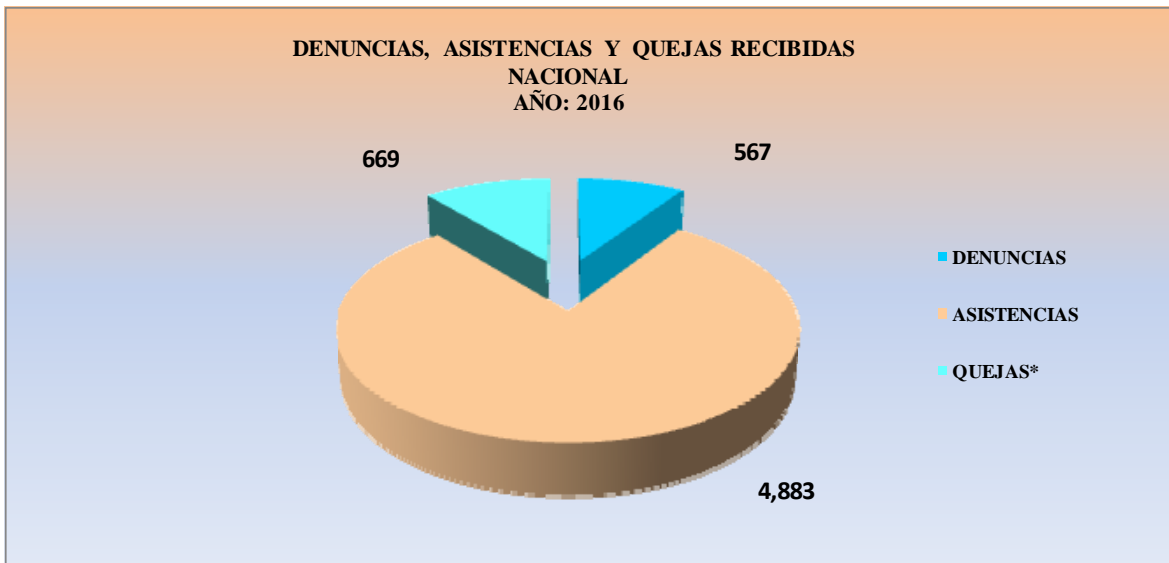
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	175	392	567
ASISTENCIAS	2,022	2,861	4,883
QUEJAS*	137	532	669
TOTAL	2,334	3,785	6,119

*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 - FEBRERO 2016

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	56	100
TOTAL	56	100

LEY 6 DE 1987

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	50	68.5
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	5	6.8
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	4	5.5
Falta de información en descuento jubilado	4	5.5
No hay fila para jubilados	3	4.1
Descuentos en medicamentos	2	2.7
Descuentos por servicios públicos	2	2.7
No otorgan 50% jubilado recreación	2	2.7
Descuentos por servicios profesionales	1	1.4
TOTAL	73	100.0

LEY 45 DE 2007

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	34	13.4
Falta de información en contratos de colegios	32	12.6
Productos vencidos	28	11.0
Publicidad no veraz o engañosa	27	10.6
Escáner	24	9.4
Productos con doble precio	18	7.1
Balanzas	12	4.7
Los surtidores estan descalibrados	10	3.9
Venta atada	10	3.9
Cobro del 7% en útiles escolares	9	3.5
Falta de información propina	7	2.8
Falta de información	6	2.4
Productos sin fecha de vencimiento	5	2.0
Decreto No.20 gas de 25 lbs	5	2.0
No cumplen	5	2.0
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	4	1.6
Cobro del % adicional al precio	3	1.2
Poductos Deteriorados o mal estado	3	1.2
Discriminación	2	0.8
No dan centavo devuelto	2	0.8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	2	0.8
Peso neto	1	0.4
Combustible	1	0.4
No dieron constancia de pago	1	0.4
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.4
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	1	0.4
No aceptan centavos	1	0.4
TOTAL	254	100.0

LEY 81 DE 2009

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	7	87.5
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	12.5
TOTAL	8	100.0

LEY 134 DE 2013

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	0.0
TOTAL	1	0.0

*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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

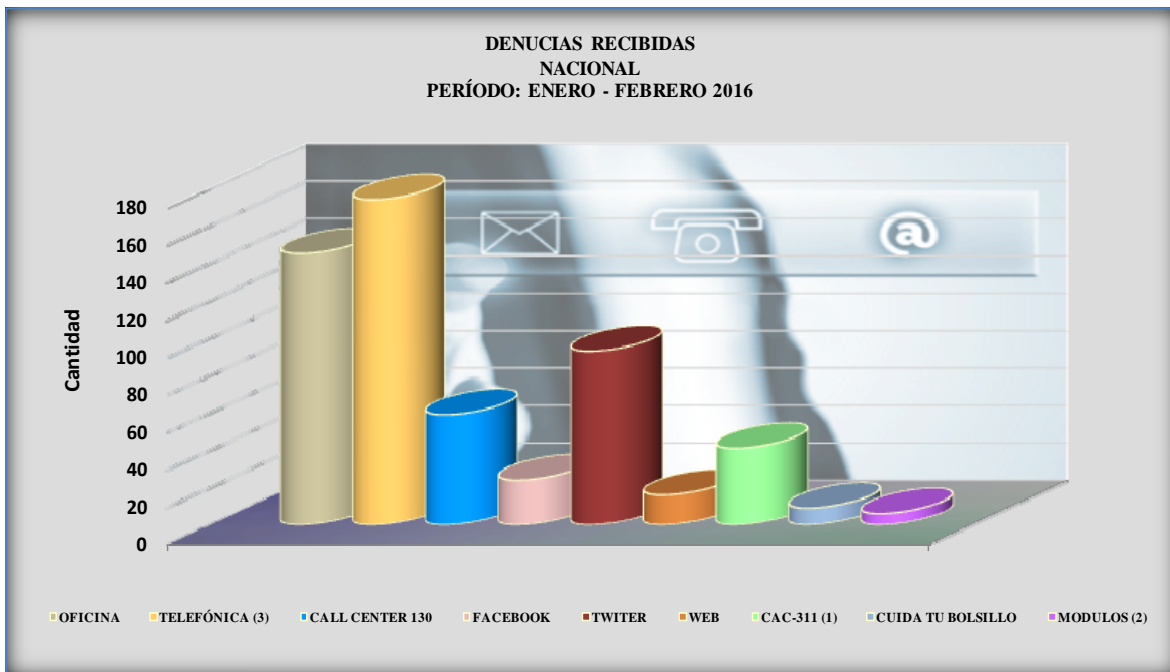
DETALLES	REGIONAL										TOTAL NACIONAL	
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE		PANAMÁ ESTE
OFICINA	5	1	52	10	0	1	2	39	11	18	6	145
TELFÓNICA (3)	0	11	15	8	0	7	17	105	3	4	4	174
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
WEB	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TOTAL	5	12	67	18	0	8	19	392	14	22	10	567

(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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	42	80	0	317	0	49	41	1,681	835	232	62	3,339
TELFÓNICA (3)	0	16	0	33	0	2	14	676	249	25	25	1,040
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	249	0	0	0	249
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	99	0	0	0	99
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	150	0	0	0	150
WEB	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	42	96	0	350	0	51	55	2,861	1,084	257	87	4,883

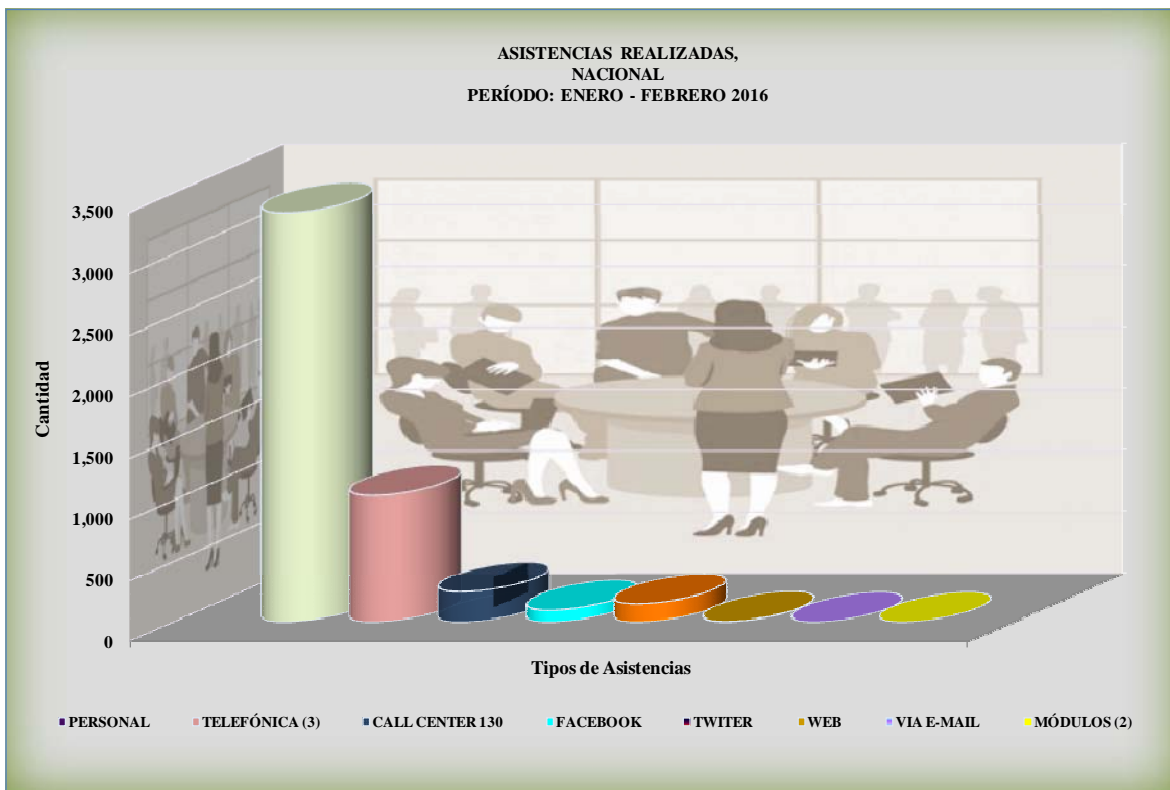
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albreek 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 abril 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	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-Feb-16	559	5,251,976.95

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-Feb-16	501	1,981,316.81

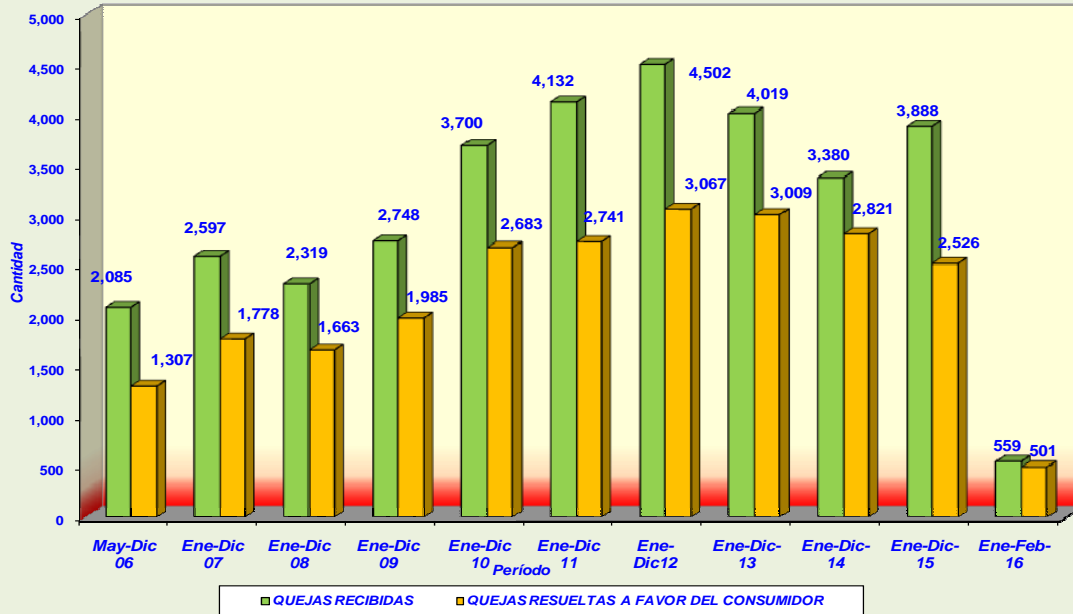
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

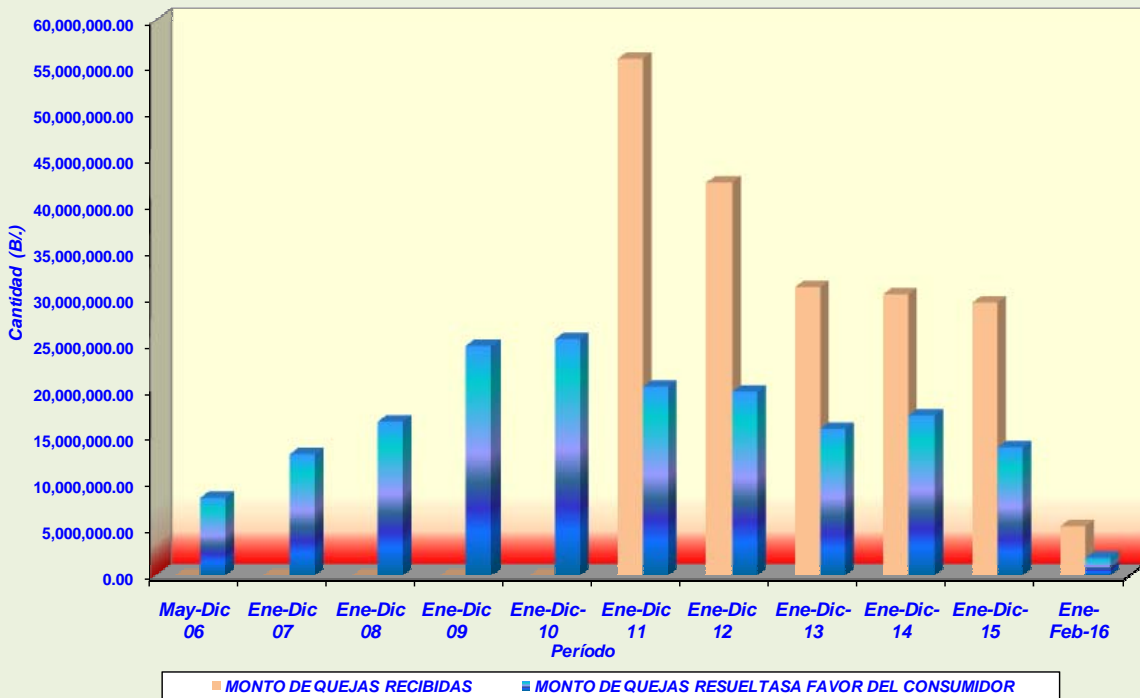
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	24,081	177,570,069.57
---	---------------	-----------------------

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 abril de 2016

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-Feb-16	422	4,691,446.35

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

SEDE CENTRAL

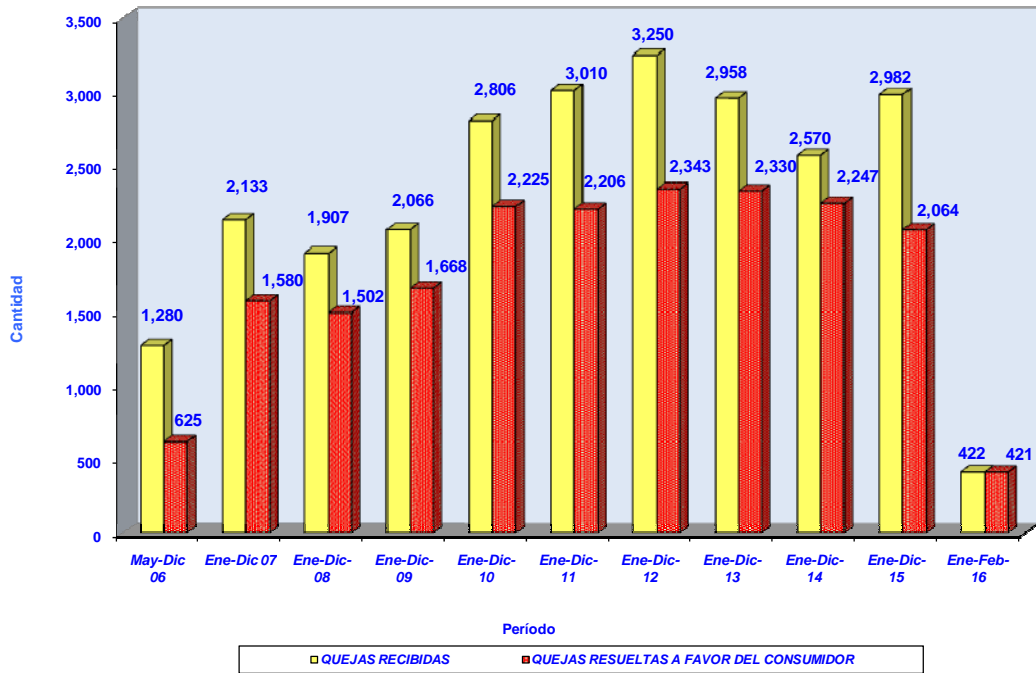
PERÍODO: 2006 al 2016

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-Feb-16	421	1,924,980.26

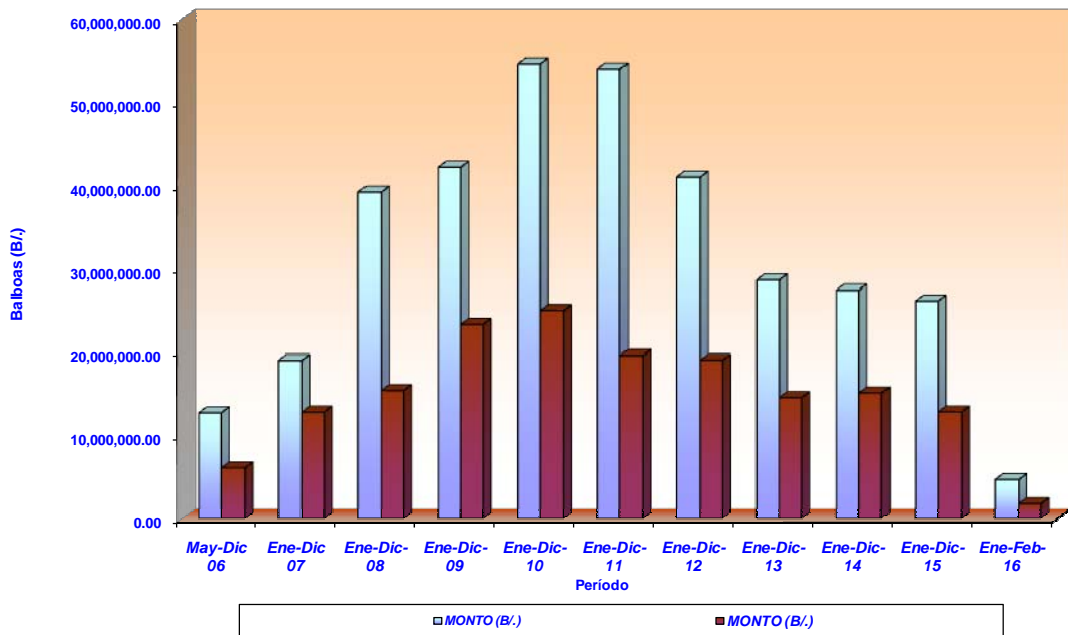
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	19,211	166,007,060.94
--	---------------	-----------------------

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 - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	422	422		
REGIONAL	Expedientes	137	137
TOTAL NACIONAL		559	559	0	0
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	70				
Promedio de Quejas Mensual	280				

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

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	141	141
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	281	281
INVESTIGACIÓN	Expedientes	2,307	2,197	38	72
TOTAL		2,729	2,619	38	72
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	67				
Promedio de Quejas Mensual	266				

**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%	95.23%	1.65%	3.12%

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 abril de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO QUEJAS RECIBIDAS (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-Feb 16	137	560,530.60

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (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-Feb 16	80	56,336.55

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	81
Agencia de autos	44
Hoteles o planes vacacionales	7
Venta de autos usados	7
Decoración	7
Material didáctico	3
Agencias de viajes	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Escuelas / colegio	1
Equipo pesado	1
TOTAL	157

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	47	29.9	20,358.81	956,864.00
Incumplimiento de contrato	40	25.5	51,600.16	2,064,006.36
Cobro indebido	15	9.6	21,202.20	318,033.00
Claúsula abusiva	15	9.6	6,787.29	101,809.28
Vicio oculto	10	6.4	48,634.24	486,342.36
Aclaración de contrato	8	5.1	84,590.63	676,725.00
Falta de información comercial	7	4.5	35,913.23	251,392.60
Devolución de dinero/abono	6	3.8	17,059.50	102,357.00
Incumplimiento de servicio	5	3.2	8,163.80	40,819.02
Venta engañosa	1	0.6	3,670.00	3,670.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	25,000.00	25,000.00
Mercancía defectuosa	1	0.6	24,600.00	24,600.00
Resolución contrato	1	0.6	6,400.00	6,400.00
TOTAL	157	100.0	32,216.68	5,058,018.62

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	22	26.5	25,991.42	571,811.21
Acuerdo en audiencia varios	21	25.3	19,651.05	412,672.10
Abandono	10	12.0	5,637.35	56,373.50
Acuerdo en audiencia devolución de dinero	9	10.8	6,434.21	57,907.87
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	7	8.4	30,143.84	211,006.87
Pendiente constancia desistimiento	6	7.2	25,668.33	154,009.96
Acuerdo en audiencia reparación	4	4.8	70,819.60	283,278.40
Acuerdo judicial (Defensoría de Oficio)	2	2.4	11,122.35	22,244.70
Desistimiento devolución	1	1.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia aclaración	1	1.2	1,840.00	1,840.00
TOTAL	83	100.0	21,393.31	1,775,644.61

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	33	1,988,952.65
Cobro indebido	13	304,233.00
Vicio oculto	9	464,343.36
Incumplimiento de garantía	7	167,497.64
Aclaración de contrato	6	665,645.00
Claúsula abusiva	6	79,061.23
Falta de información comercial	4	217,952.60
Devolución de dinero/abono	2	63,800.00
Venta engañosa	1	3,670.00
TOTAL	81	3,955,155.48

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	17	634,594.55
Acuerdos	25	733,680.10
TOTAL	42	1,368,274.65

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
ALL WAY TOURS / EL POBLADO RESORTS CLUB & SERVICES	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRAL PARK 8, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
SAN LORENZO PROPERTY.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	81

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	16,921.21
Cobro indebido	2	13,800.00
Incumplimiento de contrato	1	12,000.00
Devolución de dinero/abono	1	13,000.00
TOTAL	7	55,721.21

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	51,000.00
Desistimiento	2	6,600.00
TOTAL	3	57,600.00

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

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
MP AUTOS	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FULL CARS.	1
TOTAL	7

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	34	763,963.19
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Incumplimiento de servicio	1	2,777.29
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
Falta de información comercial	2	33,290.00
Claúsula abusiva	4	12,739.50
TOTAL	44	886,568.98

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	15	200,125.27
Desistimiento	4	75,785.00
TOTAL	19	275,910.27

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	14
PANAMOTOR	9
PETROAUTOS, S.A.	8
RICARDO PÈREZ	4
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ.	1
MOTORES JAPONESES	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TOTAL	44

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	2,781.96
Vicio oculto	1	21,999.00
TOTAL	2	24,780.96

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	3,638.00
TOTAL	1	3,638.00

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

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 abril de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	58
Tv por cable	48
Inmobiliarias	47
Celulares	36
Almacén por departamentos	35
Mueblería/equipo electrónico	23
Comunicaciones	20
Repuestos para autos	12
Opticas	12
Repuestos y reparaciones (no autos)	9
Mueblerías	8
Agencia de autos	7
Hoteles o planes vacacionales	6
Funerarias	6
Decoración	6
Joyería/Relojerías	5
Internet	4
Videojuegos	4
Agencia de motos	4
Agencias de viajes	3
Almacén de ropa y calzados	3
Computadoras	3
Supermercados	3
Taller de reparación de autos	3
Fábricas de muebles	3
Servicios Profesionales	3
Almacén de bicicleta	2
Materiales de construcción	2
Útiles de oficinas	2
Universidad	2
Cursos varios	2
Ventas de colchones	2
Material didáctico	2
Alquiler de autos	1
Bancos	1
Envío de dinero	1
Estaciones de gasolinas	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Líneas aéreas	1
Transporte (fletes o similares)	1
Venta de autos usados	1
Ventas por TV	1
Minisuper	1
Salón de belleza	1
Eventos artísticos	1
Equipo médico	1
Servicio de intermediación	1
Escuelas / colegio	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
TOTAL	402

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	187	46.5	364.02	68,071.87
Falta de información	43	10.7	574.77	24,715.12
Resolución de contrato	33	8.2	262.55	8,664.14
Incumplimiento de contrato	31	7.7	1,181.08	36,613.59
Incumplimiento de servicio	31	7.7	693.60	21,501.45
Anulación de contrato	16	4.0	231.16	3,698.61
Rescindir contrato	14	3.5	134.89	1,888.47
Devolución de dinero	12	3.0	671.74	8,060.82
Mercancía defectuosa	10	2.5	363.69	3,636.94
Veracidad de la publicidad	7	1.7	371.15	2,598.08
Cobro indebido	5	1.2	831.40	4,157.00
Daño y perjuicio	4	1.0	1,398.74	5,594.96
Custodia de bien	4	1.0	159.49	637.95
Venta engañosa	2	0.5	79.37	158.74
Vicio oculto	1	0.2	2,475.00	2,475.00
Abono retenido	1	0.2	1,400.00	1,400.00
Nota de crédito	1	0.2	85.59	85.59
TOTAL	402	100.0	482.48	193,958.33

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	124	29.7	499.22	61,902.72
Desistimiento devolución	55	13.2	483.52	26,593.82
Acuerdo en audiencia varios	42	10.0	298.23	12,525.82
Pendiente constancia desistimiento	39	9.3	458.41	17,877.88
Abandono	39	9.3	286.06	11,156.15
Resolución devolución	26	6.2	896.03	23,296.89
Acuerdo en audiencia devolución de dinero	25	6.0	577.61	14,440.14
Resolución reemplazo	19	4.5	490.20	9,313.79
Acuerdo en audiencia reparación	13	3.1	652.84	8,486.97
Resolución reparar	10	2.4	533.26	5,332.59
Acuerdo en audiencia reemplazo	9	2.2	414.57	3,731.12
Acuerdo reemplazo	7	1.7	336.89	2,358.23
Transacción extrajudicial	4	1.0	432.20	1,728.79
Resoluciones varias	2	0.5	2,185.88	4,371.75
Acuerdo en audiencia entrega del bien	2	0.5	991.28	1,982.55
Acuerdo reparación	1	0.2	359.00	359.00
Acuerdo	1	0.2	213.99	213.99
TOTAL	418	100.0	492.04	205,672.20

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	18	13,495.78
Incumplimiento de contrato	15	21,138.47
Devolución de dinero	8	6,279.00
Cobro indebido	4	3,847.00
Anulación de contrato	1	250.00
Abono retenido	1	1,400.00
TOTAL	47	46,410.25

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	29	28,661.60
Acuerdos	9	11,787.36
Resoluciones	8	12,172.74
Transacción Extrajudicial	2	990.00
TOTAL	48	53,611.70

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	7
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	2
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
VIA TERTIA PANAMA	3
VILLA DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	47

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	50	18,670.27
Mercancía defectuosa	2	1,034.99
Falta de información	2	2,262.98
Veracidad de la publicidad	2	349.94
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	58	22,703.34

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	63	26,856.94
Acuerdo	16	7,069.58
Resolución	2	1,409.92
TOTAL	81	35,336.44

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	8
DO IT CENTER	5
ELEKTRA	4
PREMIER	4
CASA GALA	3
FOTO SONIDO	3
AUDIO FOTO	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
HOMETEK	2
UNICA	2
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
E-VISION	1
ELECTROCOM	1
FOTO PLAZA	1
HONG KONG COMPUTER	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
PALACIO COMERCIAL	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RODELAG	1
SONAM'S	1
SOUND N MUSIC	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	58

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	28	7,089.48
Falta de información	3	215.17
Incumplimiento de servicio	2	350.00
Venta engañosa	1	132.00
Mercancía defectuosa	1	246.05
Custodia de bien	1	180.00
TOTAL	36	8,212.70

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	38	6,514.94
Acuerdo	10	1,444.50
Resolución	3	768.91
TOTAL	51	8,728.35

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 CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOVIL PHONE, S.A.	3
DOMINO CELL	2
SMART PHONE	2
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTION BH, S.A.	1
C & D CENTER	1
CEL MINA	1
CELL CORPORATION	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULARES LA DOÑA	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMA	1
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
HD MOVIL	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOVICELL	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
REDPRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SONAM´S	1
STAR MOVIL	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNI-CELL	1
TOP MOBILE CENTER	1
TOTAL	36

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	4,950.70
Vicio oculto	1	2,475.00
Falta de información	1	837.59
TOTAL	8	8,263.29

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	2	2,138.00
Resolución	2	3,004.32
Desistimiento	1	775.00
TOTAL	5	5,917.32

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ANCON STORE	1
CASA GALA	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	2
MUEBLES JAMAR	2
TOTAL	8

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	454.57
TOTAL	1	454.57

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	43.13
Falta de información	5	2,235.65
Daño y perjuicio	1	1,895.99
TOTAL	7	4,174.77

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	2,510.94
Acuerdo	2	1,561.01
Resolución	1	471.30
TOTAL	7	4,543.25

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	27	37.0	26,046.6	703,259.53
Incumplimiento de contrato	15	20.5	69,050.0	1,035,749.85
Devolución de abono-dinero	6	8.2	29,749.4	178,496.50
Cláusulas abusivas	5	6.8	1,412.0	7,060.00
Falta de información comercial	5	6.8	48,852.9	244,264.60
Vicios ocultos	5	6.8	38,920.5	194,602.28
Cobro indebido	5	6.8	9,468.6	47,342.93
Aclaración de contrato	2	2.7	9,600.0	19,200.00
Incumplimiento de servicios	2	2.7	4,262.9	8,525.76
Veracidad de la publicidad	1	1.4	25,000.0	25,000.00
TOTAL	73	100.0	33,746.6	2,463,501.45

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	22	26.5	25,991.42	571,811.21
Acuerdo en audiencia varios	21	25.3	19,651.05	412,672.10
Abandono	10	12.0	5,637.35	56,373.50
Acuerdo en audiencia devolución de dinero	9	10.8	6,434.21	57,907.87
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	7	8.4	30,143.84	211,006.87
Pendiente constancia desistimiento	6	7.2	25,668.33	154,009.96
Acuerdo en audiencia reparación	4	4.8	70,819.60	283,278.40
Acuerdo judicial (Defensoría de Oficio)	2	2.4	11,122.35	22,244.70
Desistimiento devolución	1	1.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia aclaración	1	1.2	1,840.00	1,840.00
TOTAL	83	100.0	21,393.31	1,775,644.61

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	54,295.00
Incumplimiento de contrato	1	2,700.00
Vicios ocultos	3	49,398.52
Devolución de abono-dinero	1	13,425.00
Cláusulas abusivas	4	17,985.00
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	13	149,803.52

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	2	52,990.00
Hoteles o Planes Vacacionales	2	14,585.00
Inmobiliarias	6	34,375.00
Venta de Autos Usados	1	12,700.00
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
TOTAL	13	149,803.52

Fuente: ACODECO

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

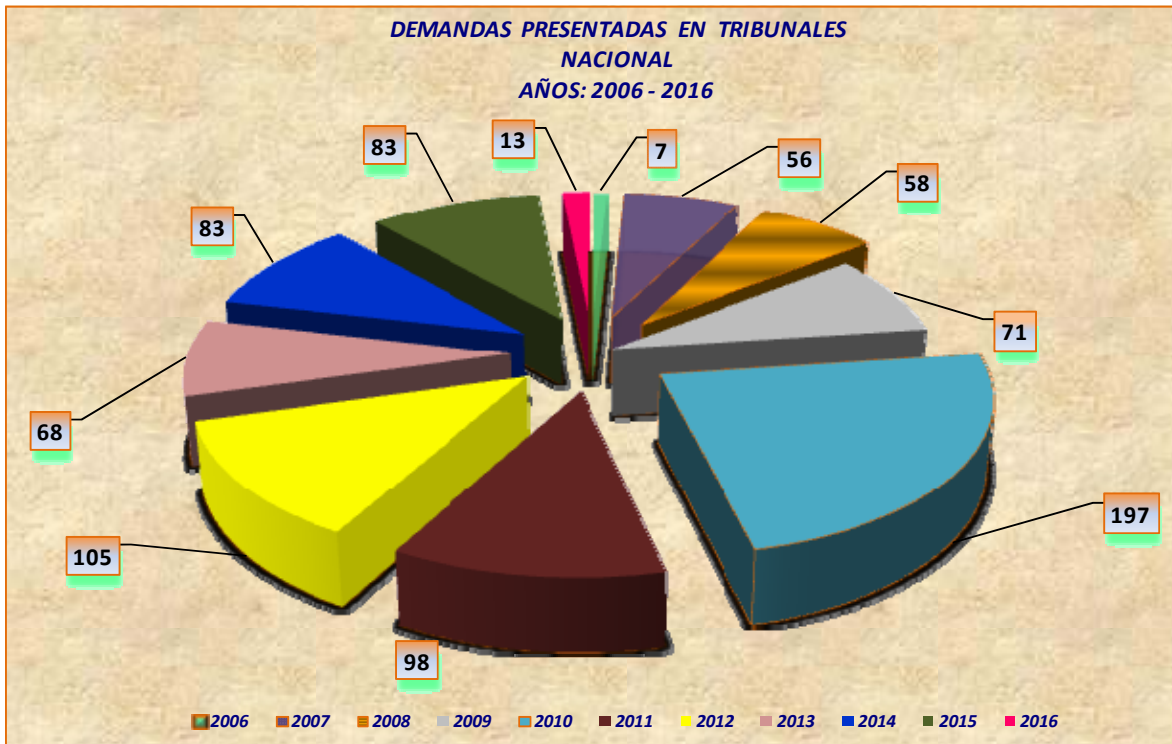
AÑO: 2006 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.7	1,162,188.01
2008	58	6.9	1,165,958.76
2009	71	8.5	3,177,387.81
2010	197	23.5	11,574,589.66
2011	98	11.7	4,265,056.02
2012	105	12.5	4,552,121.01
2013	68	8.1	3,037,107.83
2014	83	9.9	2,925,140.26
2015	83	9.9	2,460,388.06
2016	13	1.5	149,803.52
TOTAL	839	100.0	34,469,740.94

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,197	...
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	674	169,332.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	46	...
EXPEDIENTES EN ALZADAS	46	...

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	38	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	8	2,700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	8	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	9	
LEY 24 DE 2002		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	72	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	18	19,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	65	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	8	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	16	2.4	10,355.00	6.1
SUPERMERCADO REY	8	1.2	6,760.00	4.0
SUPERMERCADO XTRA	11	1.6	6,905.00	4.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3	0.4	750.00	0.4
OTROS	636	94.4	144,562.00	85.4
TOTAL	674	100.0	169,332.00	100.0

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril 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	13	9,000.00
TOTAL	1,980	798,550.00

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

Fuente: ACODECO



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

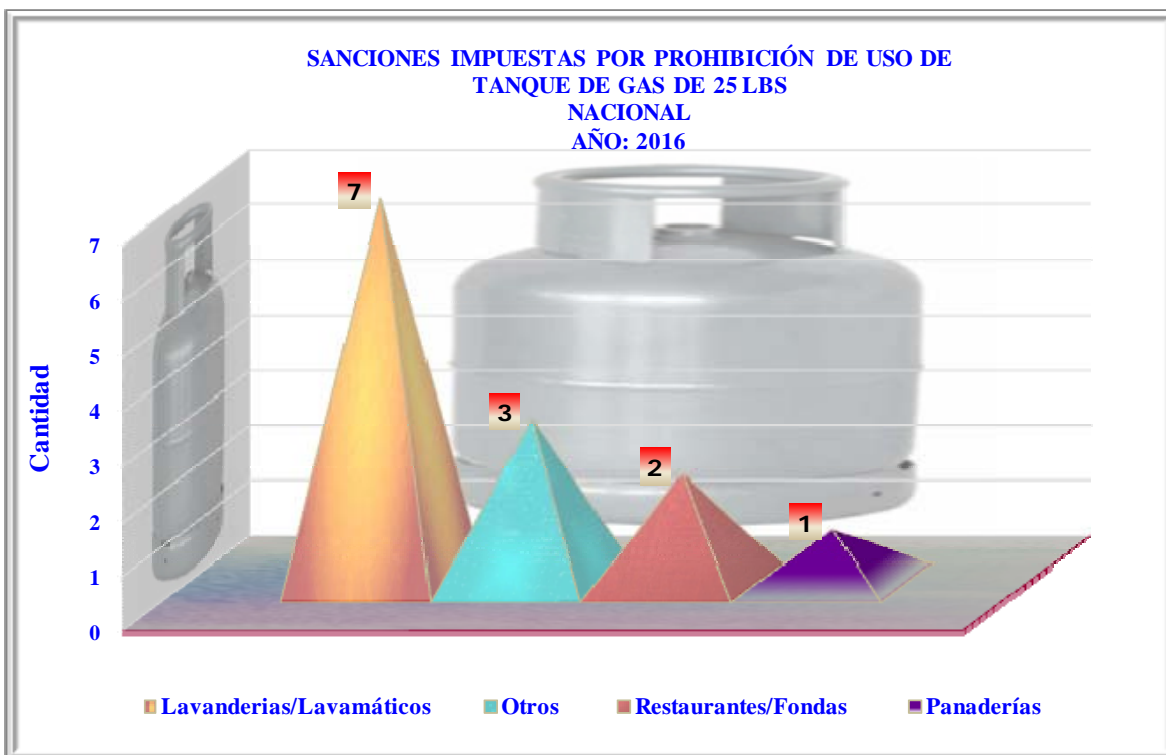
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderias/Lavamáticos	7	6,000.00
Otros	3	1,500.00
Restaurantes/Fondas	2	1,000.00
Panaderías	1	500.00
TOTAL	13	9,000.00

Fuente: ACODECO



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

Años: 2007- 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

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

NOTA: En el año 2016, los datos se reflejan hasta el mes de febrero; en estos dos meses no hay sanción impuesta.

Fuente: ACODECO

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

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

Fuente: ACODECO

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

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	7	27,060.68
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.00
POR DENUNCIA		
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	20	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN		0.00
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	5	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	8	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	29	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	9	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	0	0.00
TOTAL	95	27,060.68
VERIFICACIÓN	30	0.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
RECTIFICÓ	2	0.00
HONRÓ	0	0.00
SUSPENDIÓ	35	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3	0.00
SIN FALTA	0	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	0	0.00
DESISTIÓ	0	0.00
TOTAL	40	0.00

Fuente: ACODECO

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

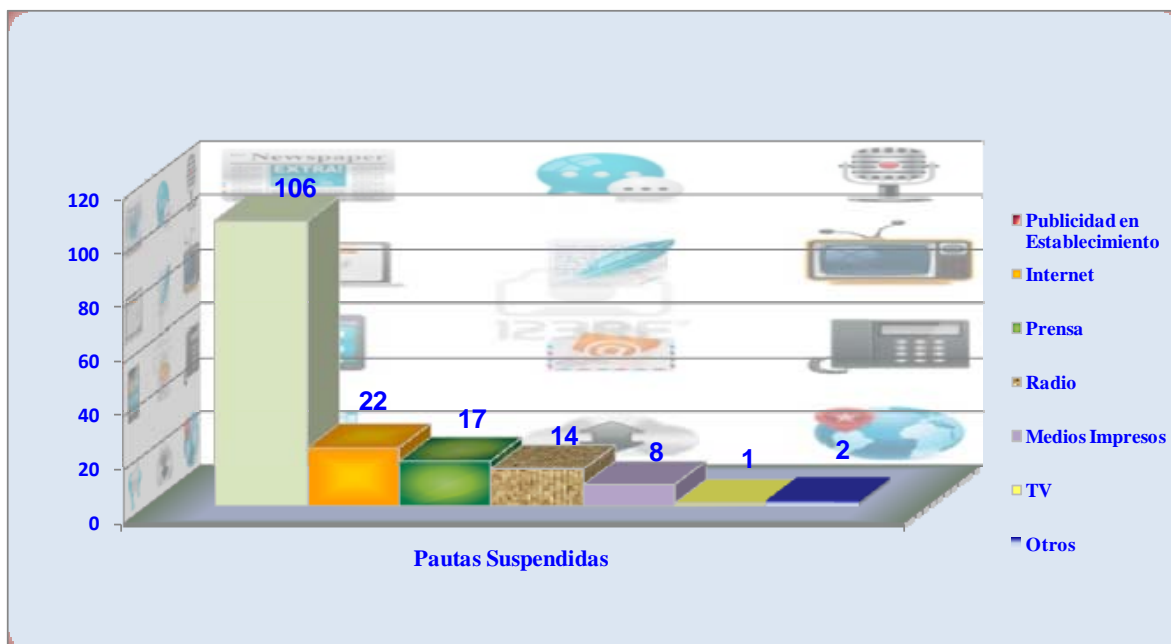
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	106
Internet	22
Prensa	17
Radio	14
Medios Impresos	8
TV	1
Otros	2
TOTAL	170

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL**

AÑOS: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril de 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016 (a febrero)	1,522	802	2,324
TOTAL	101,315	61,929	163,244

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2006 - 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016 (a febrero)	122	230	352
TOTAL	44,189	24,503	68,692

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 DE ANOMALÍA, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

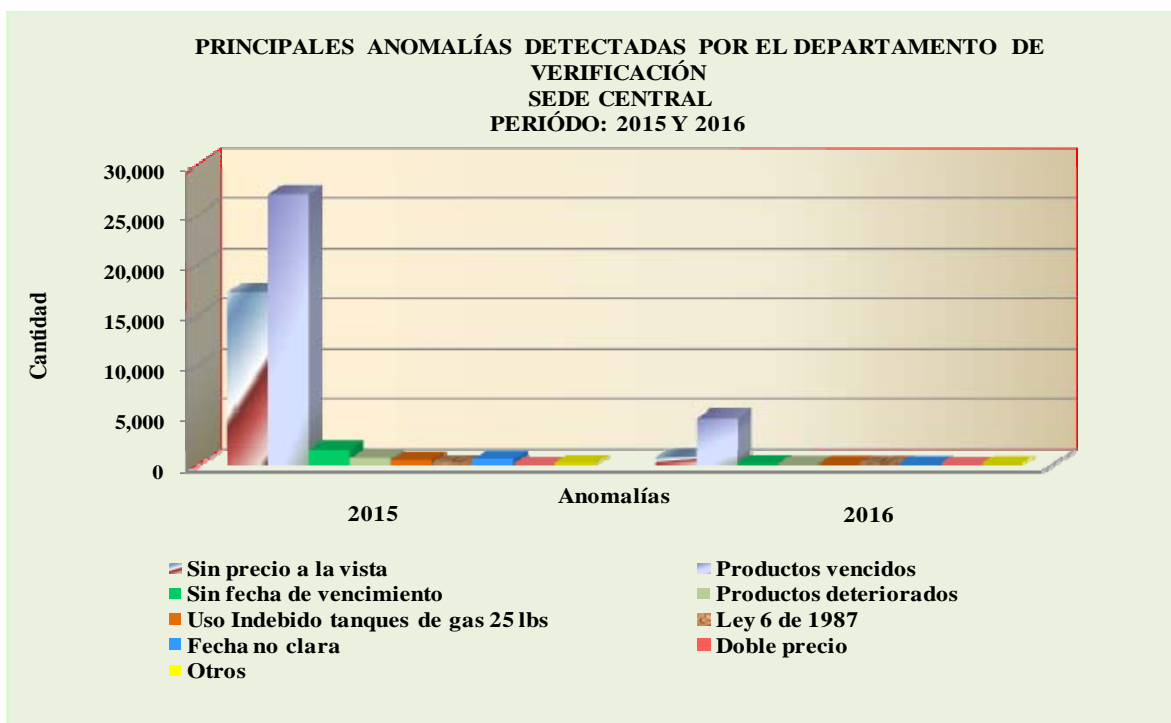
AÑOS : 2015 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS
Sin precio a la vista	17,319	853
Productos vencidos	27,045	4,750
Sin fecha de vencimiento	1,557	61
Productos deteriorados	626	43
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	415	27
Ley 6 de 1987	113	24
Fecha no clara	520	9
Doble precio	15	6
Otros	88	3
TOTAL	47,698	5,776

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

Fuente: ACODECO



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

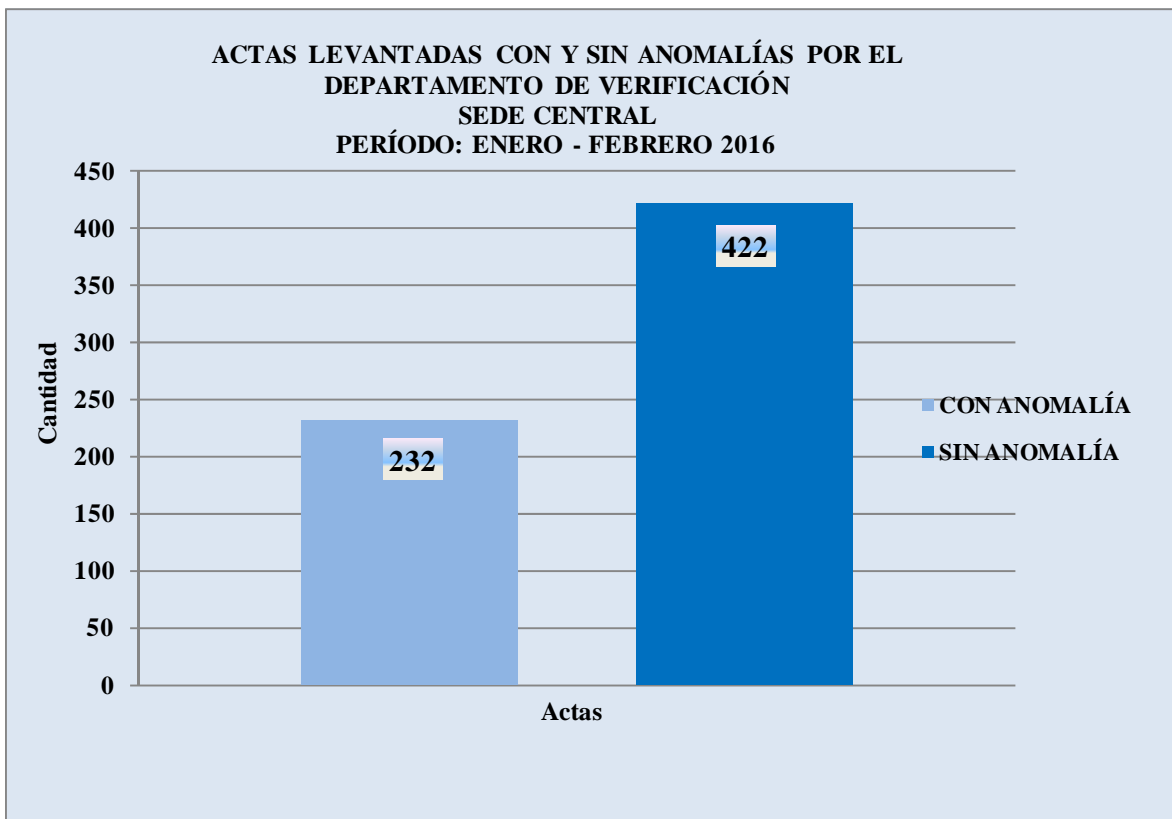
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	232	422

Fuente: ACODECO



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

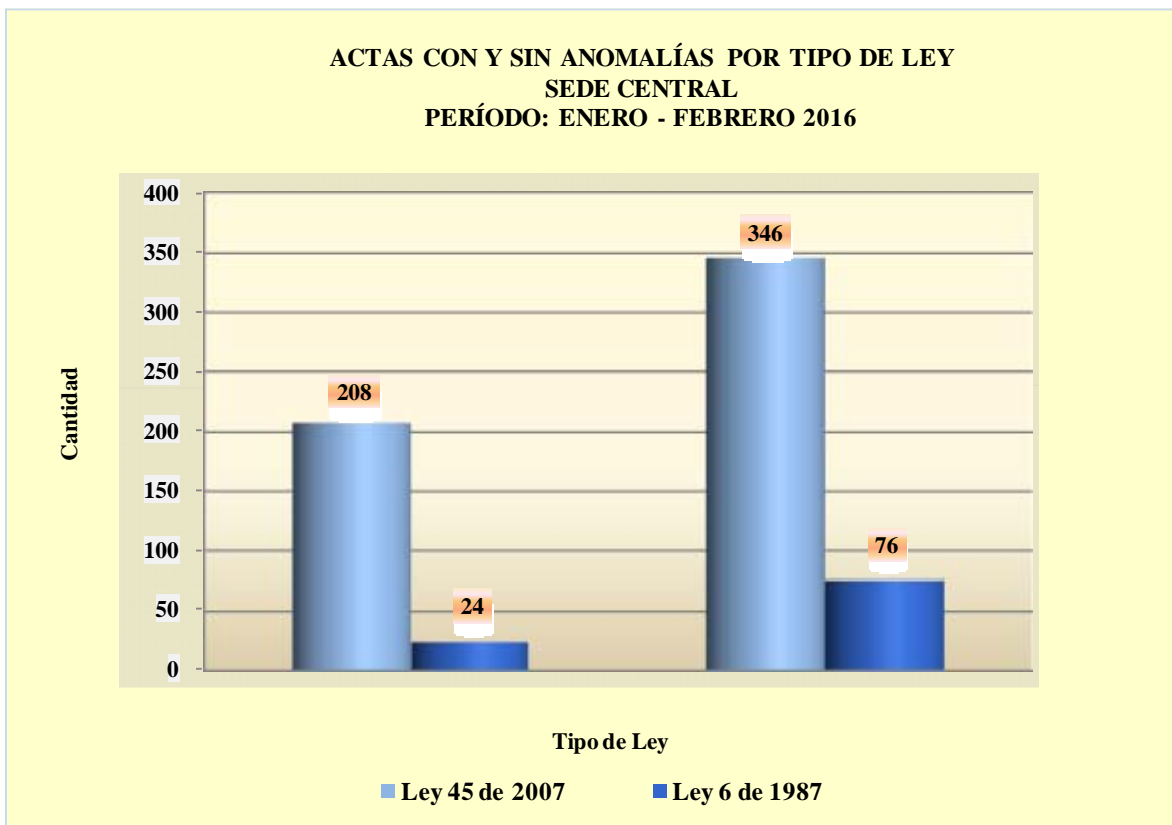
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

LEYES	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	208	346
Ley 6 de 1987	24	76

Fuente: ACODECO



ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	31	162	65	124	0	7	48	853	63	96	22	1,471
Productos vencidos (PV)	productos	4,819	4,096	1,927	1,611	0	2,518	2,109	4,750	510	297	3,358	25,995
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	243	0	0	0	0	9	61	8	1	60	382
Productos deteriorados	productos	3	75	46	2	0	41	1	43	0	112	16	339
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	6	0	0	0	6
Fecha no clara	productos	0	55	4	0	0	0	0	9	3	0	63	134
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	2	0	0	12	27	0	0	1	50
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	5	0	3	0	0	2	9	0	0	2	21
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	12	0	1	3	16
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
TOTAL		4,854	4,644	2,042	1,742	0	2,566	2,181	5,776	584	509	3,525	28,423

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

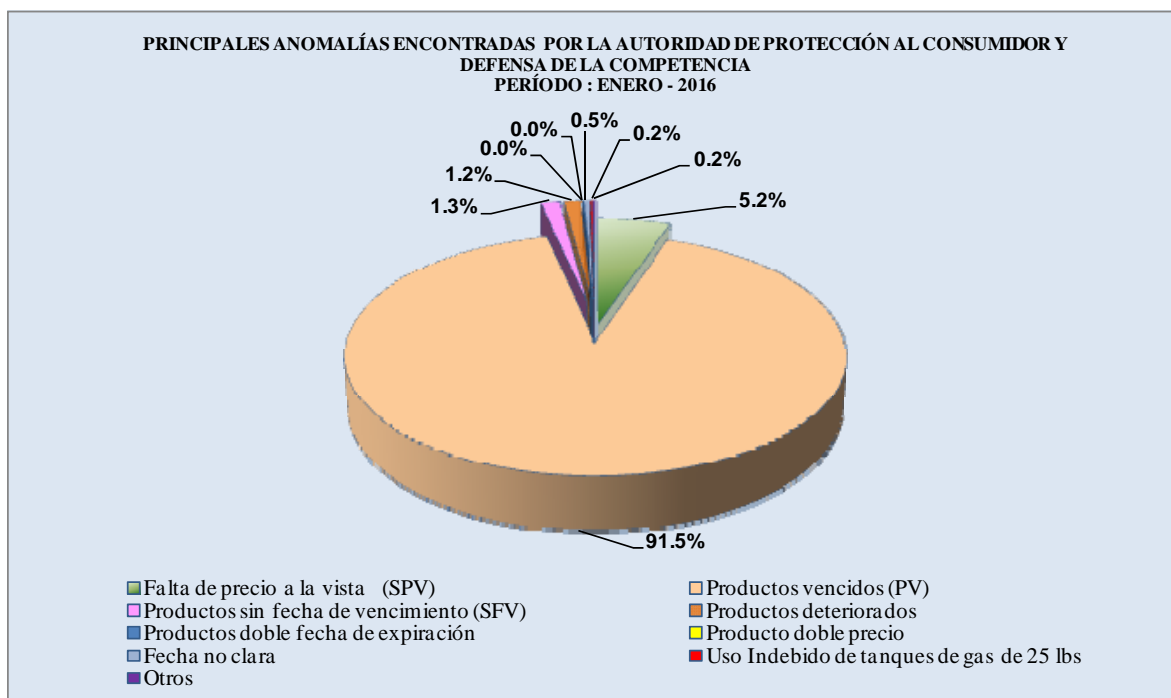
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	1,471	5.2
Productos vencidos (PV)	25,995	91.5
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	382	1.3
Productos deteriorados	339	1.2
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	6	0.0
Fecha no clara	134	0.5
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	50	0.2
Otros	46	0.2
TOTAL	28,423	100.0

Fuente: ACODECO



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

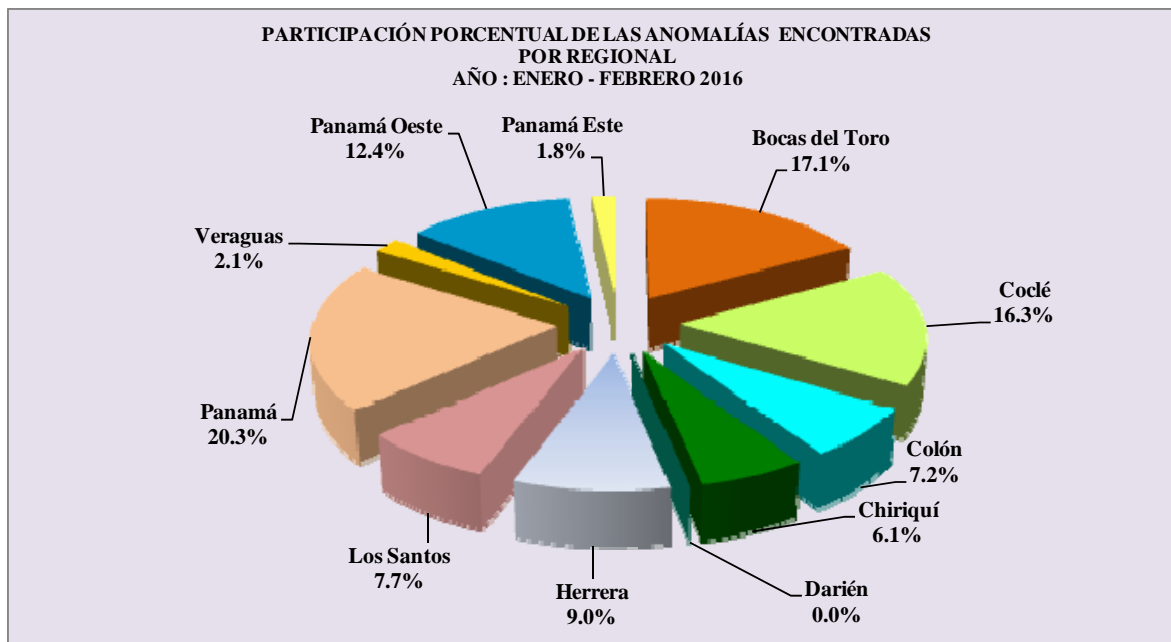
NACIONAL

AÑO : ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	4,854	17.1
Coclé	4,644	16.3
Colón	2,042	7.2
Chiriquí	1,742	6.1
Darién	0	0.0
Herrera	2,566	9.0
Los Santos	2,181	7.7
Panamá	5,776	20.3
Veraguas	584	2.1
Panamá Oeste	3,525	12.4
Panamá Este	509	1.8
TOTAL	28,423	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de abril 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-FEBRERO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	86	29.7	214,434	83.5
SUPERMERCADO REY	204	70.3	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
TOTAL	290	100.0	256,931	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

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

Estos datos se actualizan el 20 de abril 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-FEBRERO 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	15	14.3	38,734	16.7
SUPERMERCADO 99	39	37.1	114,198	49.2
SUPERMERCADO REY	23	21.9	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	28	26.7	17,991	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
TOTAL	105	100.0	232,242	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 - FEBRERO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de abril 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-FEBRERO 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
TOTAL	34	100.0	33,569	100.0

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

En el mes de febrero 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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril 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.	11	43	18	35	0	80	39	26	24	6	10	292
Almacenes	11	25	9	40	0	1	10	26	9	4	0	135
Auto Repuestos	1	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Alquiler de Autos	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Carnicerías	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Celulares	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	1	0	0	0	1	0	6	4	0	0	12
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
Distribuidora e Importadoras	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Electronicas	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
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	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	6
Esoterica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Farmacias	1	3	0	1	0	1	2	4	0	1	2	15
Ferreterías	7	3	10	0	0	0	1	5	0	0	0	26
Funerarías	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	1	6	1	1	0	0	59	3	0	0	0	71
Internet	0	1	0	0	0	0	2	6	0	0	0	9
Joyería y Relojería	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	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	1	4	7	0	0	0	4	20	0	1	2	39
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Mini Super	30	60	55	52	0	91	35	61	16	34	38	472
Mueblerías	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	11	1	1	26	0	0	0	2	0	2	0	43
Panaderías/Refresquerías	1	8	3	0	0	2	12	15	0	0	3	44
Perfumerías	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Pintura	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	9	22	18	27	0	2	54	110	2	7	7	258
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	2	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	7
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	6
Supermercados	1	18	3	16	0	8	4	28	2	20	5	105
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	6
Transporte (Fletes y Similares)	1	0	0	0	0	0	0	12	1	0	0	14
Taller de Reparaciones de Autos	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Veterinarias	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Zapatería	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL DE VISITAS	110	215	140	198	0	190	225	392	62	76	68	1,676

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

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

Los datos se actualizan el 20 de abril 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		0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	11	3	0	0	4	4	2	0	0	6	120	18	0	0	137	32	169	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9	9	
- En contra del consumidor	balanza	0	1	0	3	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	9	9	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	6	6	
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	4168	124	0	0	36432	3842	0	0	40,600	3,966	44,566	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	591	36	0	0	591	36	627	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	9	19	0	0	0	0	0	0	10	19	29	
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	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	11	0	0	34	11	45	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	742	13	0	0	742	13	755	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	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	1	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138	0	138	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	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	0	0	24	35	0	0	25	42	67	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		22		0		0		0		0		95		0		117		117	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		13		0		0		0		0		184		0		197		197	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	1	13	10	0	0	4	4	4,179	143	1	6	38,084	3,955	0	0	42,281	4,119	46,400	

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

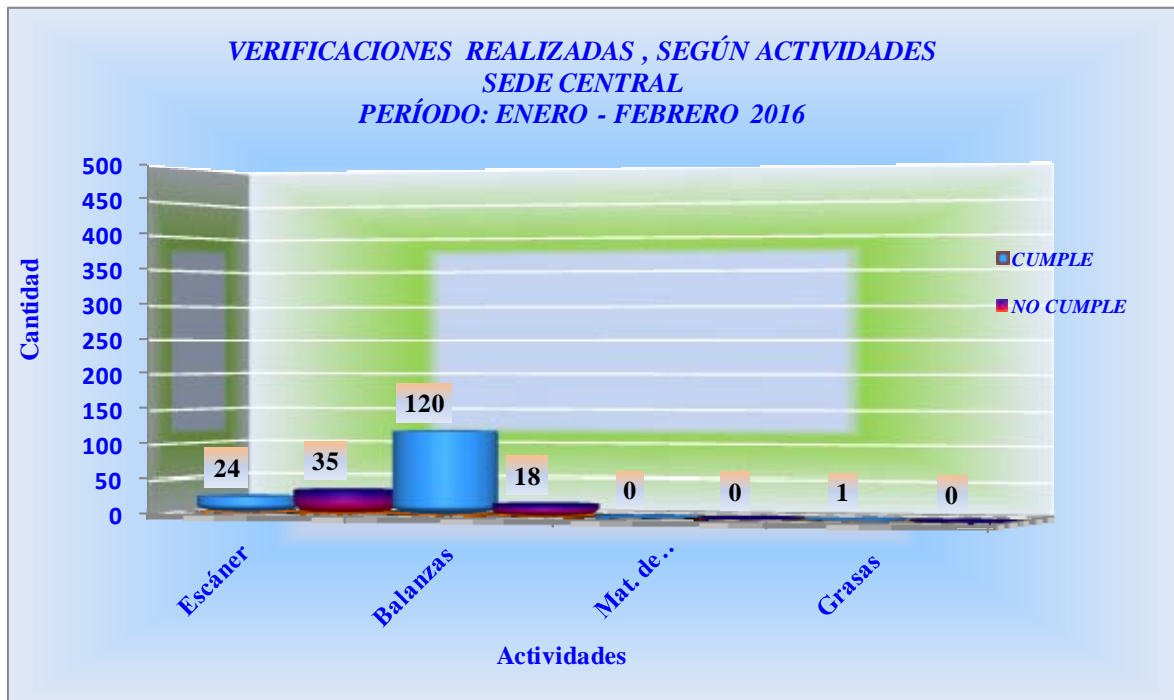
**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL**

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	24	35
Balanzas	120	18
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	1	0

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO, REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

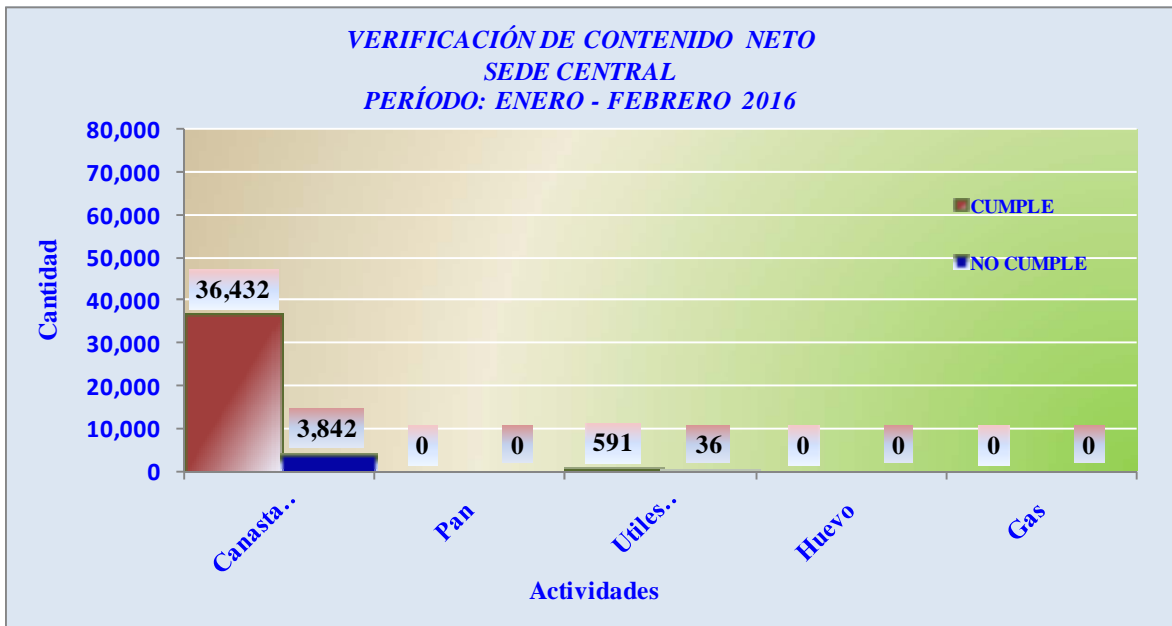
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	36,432	3,842
Pan	0	0
Utiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

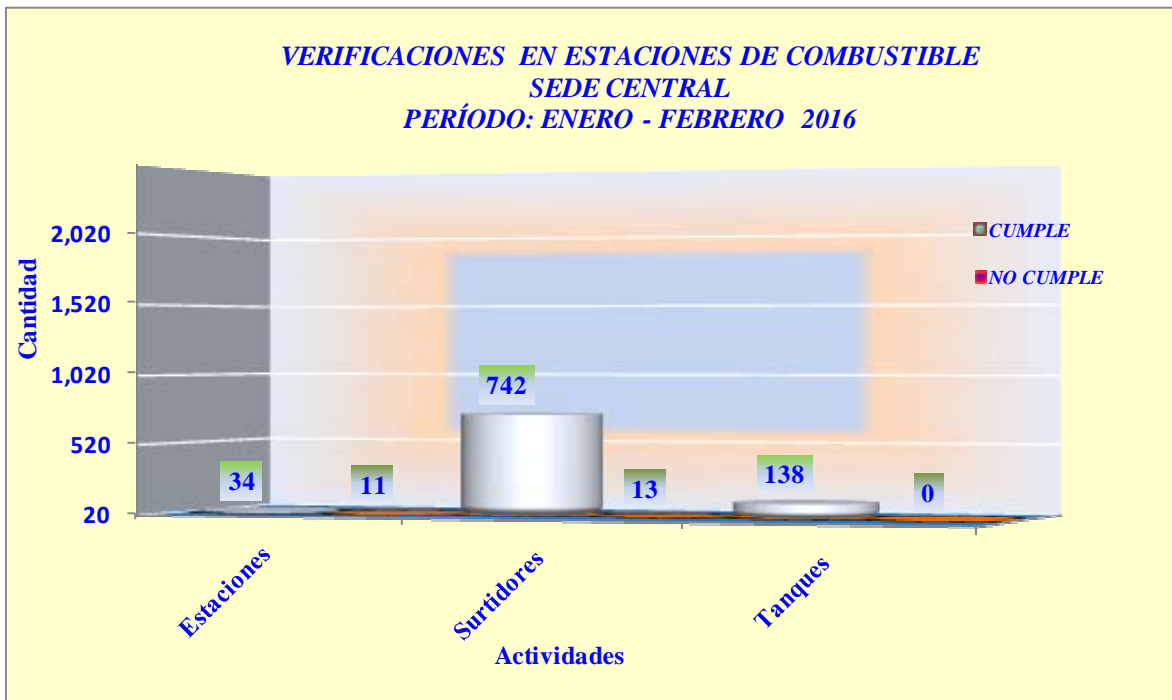
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	34	11
Surtidores	742	13
Tanques	138	0

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

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de abril 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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	137	32	1,940	477	2,417
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	9	2	120	122
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	9	0	141	141
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	6	0	108	108
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	41,191	4,002	224,247	41,048	265,295
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	10	19	206	652	858
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	0	0	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	0	218	1,190	1,408
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	34	11	291	225	516
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	742	13	5,301	97	5,398
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	0	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	1	0	28	28
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	138	0	1,155	11	1,166
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	25	42	331	883	1,214
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		117		1,371		1,371
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		197		1,387		1,387
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	1	0	1,857	290	2,147
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	2	0	104	406	510

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

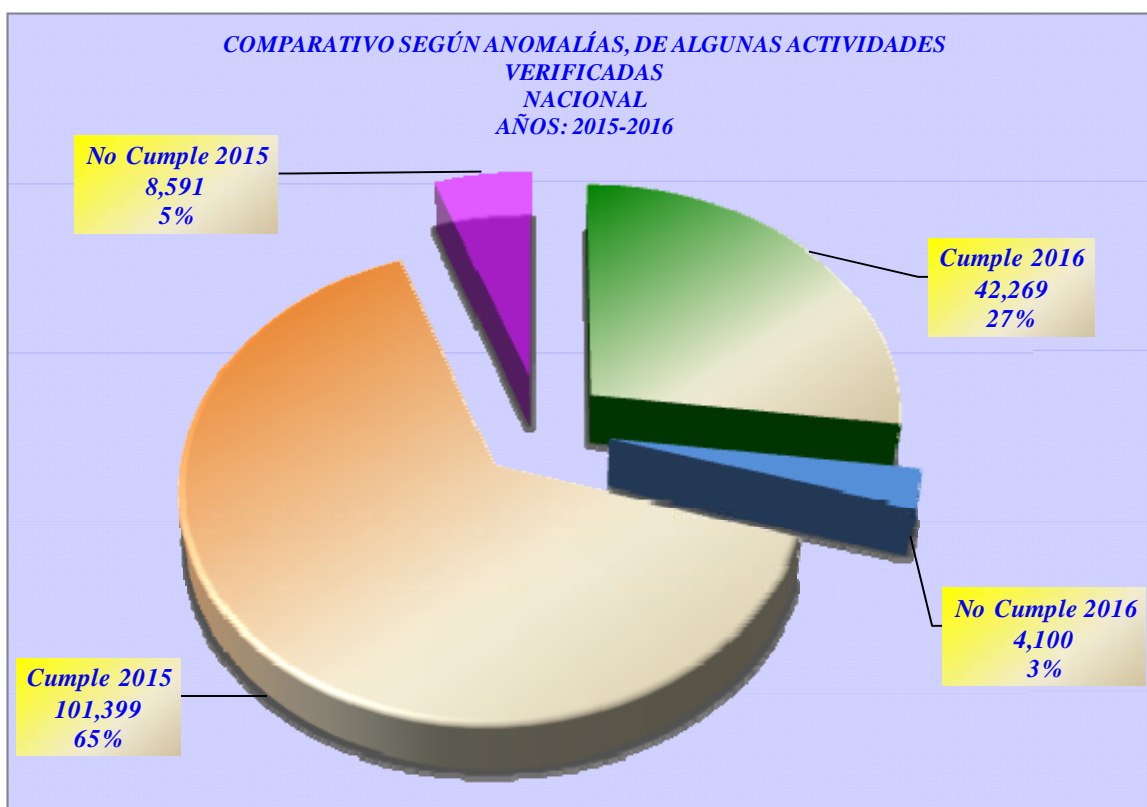
PERÍODO: 2015 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	25	42	129	136
Pesas y Balanzas	137	32	297	70
Combustible (estaciones)	914	24	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	41,191	4,002	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	0	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	1	0	1,059	55
TOTAL	42,269	4,100	101,399	8,591

NOTA: Los datos del año 2016, se reflejan hasta el mes de febrero.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	161
Medios de Comunicación	140
Consulta	884
Capacitaciones	32
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	23
Cuida Tu Bolsillo	16
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	146
Ley 24	0
Ley 45	479
Ley 81	16
Control de Precio	0
Otros	231
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	43
Radio	78
Prensa	18
Otros	1
MÓDULOS	
Albrook Mall	221
Los Pueblos	84
La Peatonal	56
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	20,419
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	6,612

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

DETALLE	ENE	FEB	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	107
Jornadas Educativas	2	2	4
Medios de Comunicación	13	18	31
Programas	3	2	5
Diseño Gráfico	25	0	25
Consulta (sede)	25	1	26
Capacitaciones	5	5	10
Módulos	3	3	6
PROGRAMAS	3	15	18
Acodeco Tour	0	2	2
Reciclaje	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	16
Guía del Consumidor	0	0	0
TEMAS	42	7	49
Ley 6ta	15	0	15
Ley 24	0	0	0
Ley 45	16	7	23
Ley 81	0	0	0
Control de Precios	0	0	0
Otros	11	0	11
MOTIVOS	0	0	0
Publicidad	0	0	0
Contrato	0	0	0
Garantía	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	18	31
Televisión	7	15	22
Radio	0	0	0
Prensa	6	3	9
Otros	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	361
Albrook Mall *	133	88	221
Los Pueblos *	37	47	84
La Peatonal *	23	33	56
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	4,265
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	758

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 - FEBRERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	1	9	0	11	0	8	9	10	5	1	54
Población Beneficiada Jornadas Educativas	107	46	0	2,887	0	620	46	122	95	120	4,043
Capacitaciones	0	10	0	0	0	0	11	0	1	0	22
Personas Capacitadas	0	115	0	0	0	550	242	0	25	0	932
Programas	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
Consultas Educativas	42	171	0	135	0	119	49	149	136	57	858
Personal	40	169	0	134	0	100	45	138	112	49	787
Telefonía	2	2	0	1	0	19	4	11	24	8	71
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	42	171	0	135	0	84	49	149	136	57	823
Ley 6ta	4	14	0	63	0	5	14	15	14	2	131
Ley 45	33	137	0	57	0	0	27	33	116	53	456
Ley 81	1	0	0	15	0	0	0	0	0	0	16
Otros	4	20	0	0	0	79	8	101	6	2	220
Distribución de Material Educativo	759	891	100	2,950	0	6,265	1,420	2,338	685	746	16,154
Participación en Medios de Comunicación	7	11	3	46	0	2	22	14	4	0	109
Televisivo	2	5	1	8	0	2	1	0	2	0	21
Radiales	5	5	2	29	0	0	21	14	2	0	78
Prensa Escrita	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
Otros	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	149	332	0	3,022	0	1,289	358	271	256	177	5,854

Fuente: ACODECO

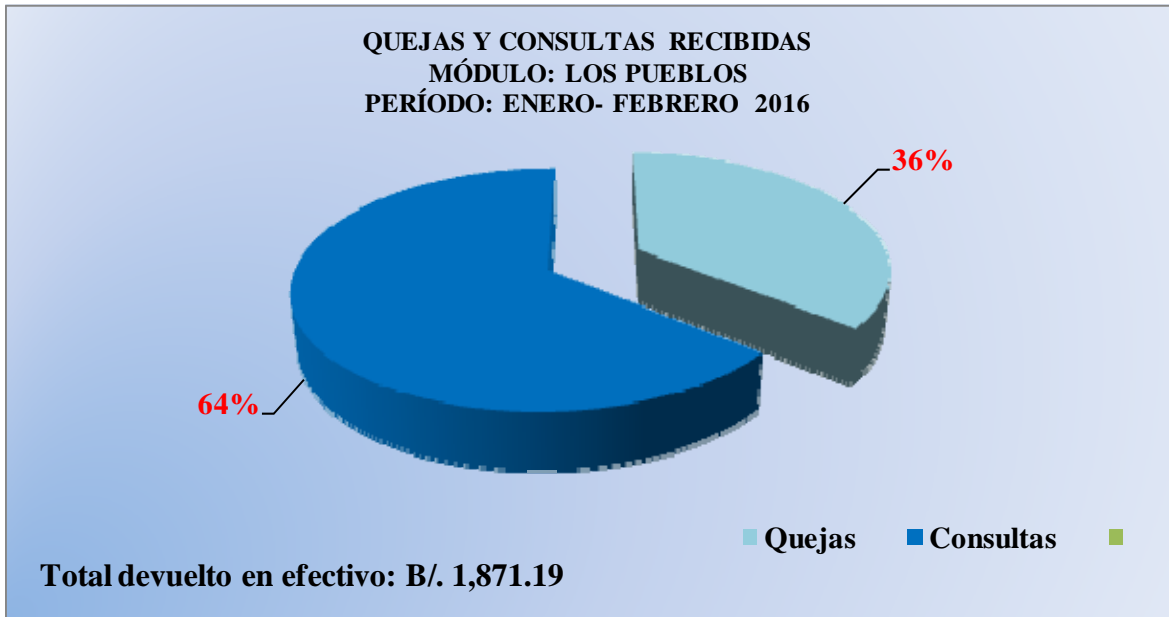
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2016
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	47	1,871.19
Consultas	37	47	84	
TOTAL	68	63	131	

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

Fuente: ACODECO



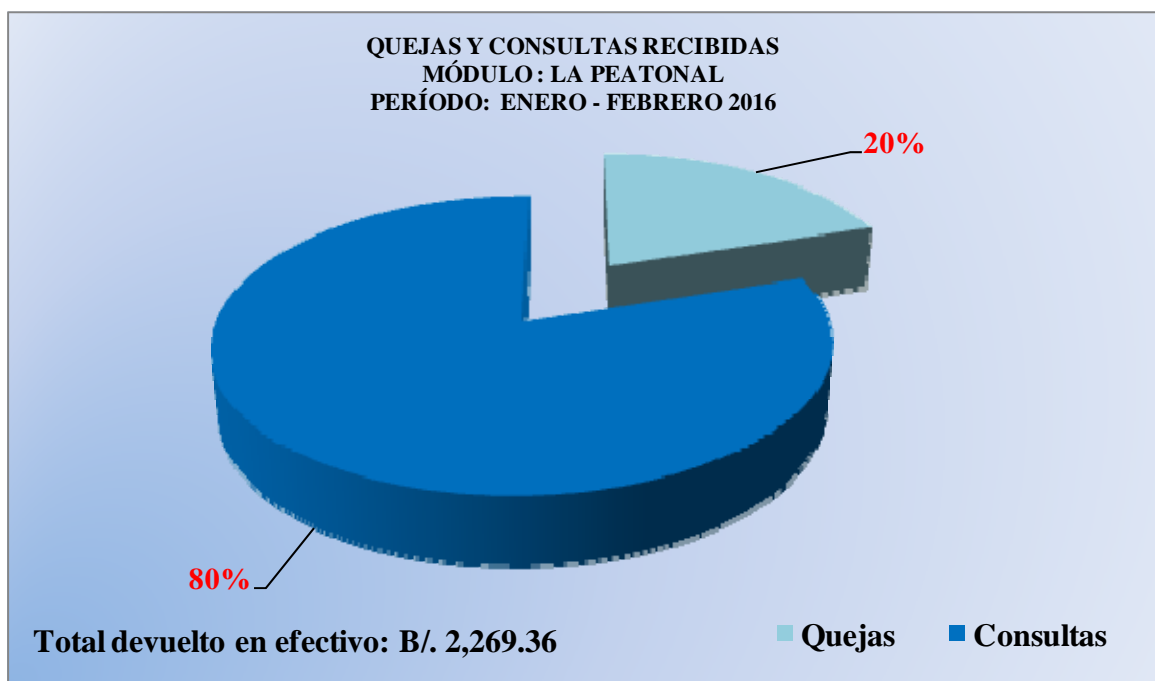
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	14	2,269.36
Consultas	23	33	56	
TOTAL	32	38	70	

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

Fuente: ACODECO



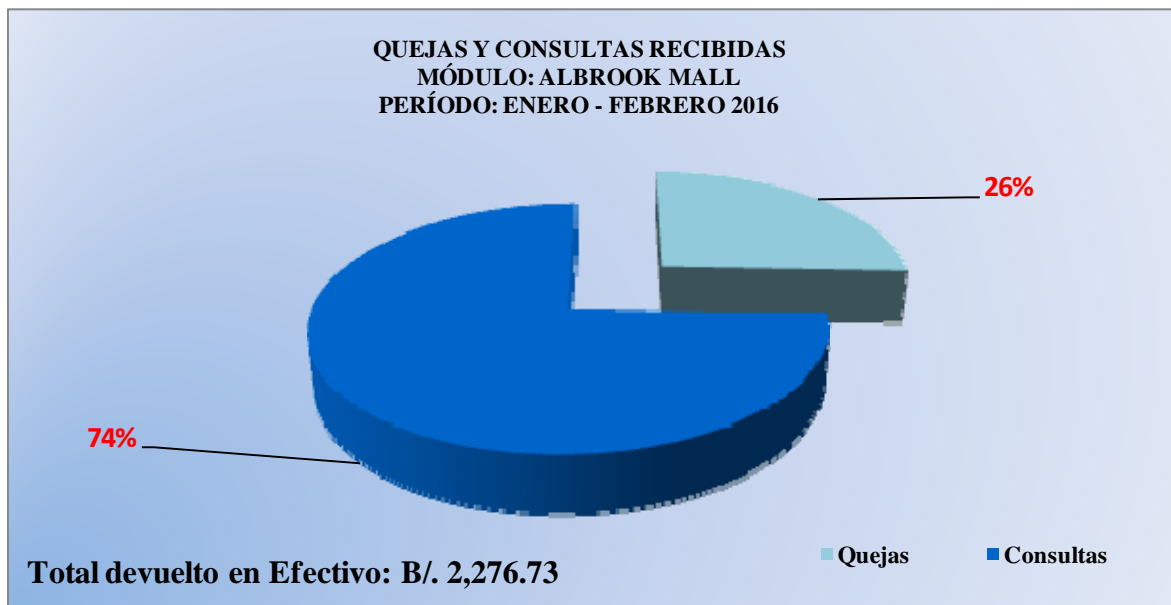
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	76	2,276.73
Consultas	133	88	221	
TOTAL	140	157	297	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	6,414
Sin Anomalía	33,772
TOTAL	40,186

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 29 DE FEBRERO DE 2016

Total de Establecimientos Verificados: 40,186
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 1,187,075.00

Fuente: ACODECO

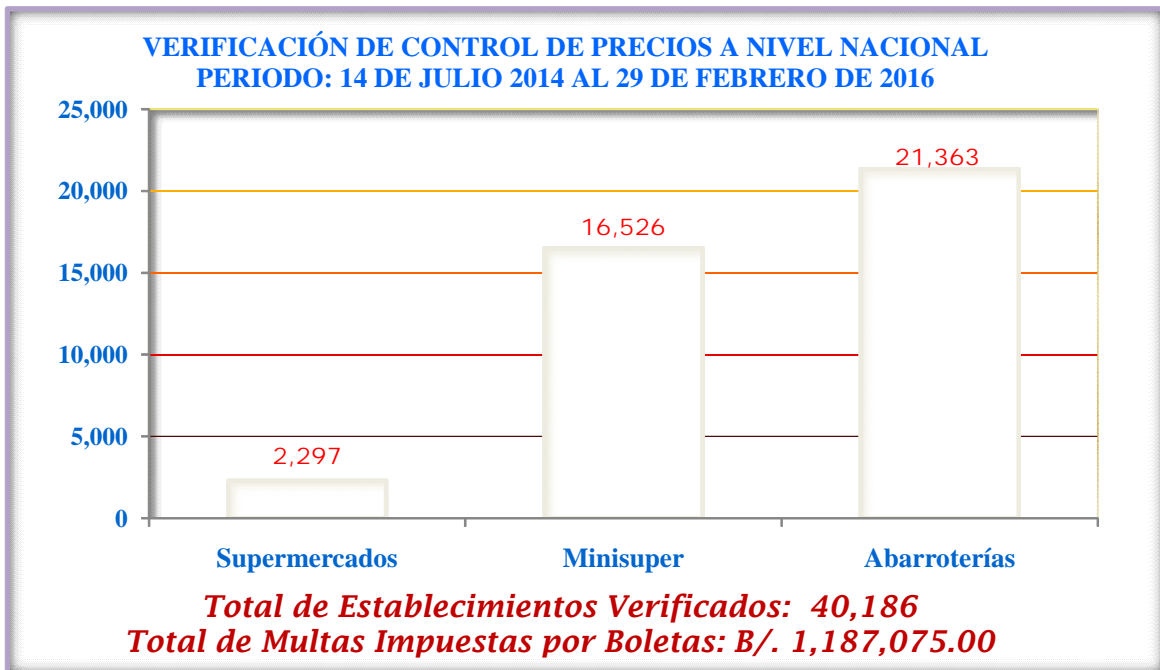
NACIONAL

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 29 DE FEBRERO DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,297
Minisuper	16,526
Abarroterías	21,363
TOTAL	40,186

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO