



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2015 (Julio)**



**Agosto, 2015**

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2015

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	472	1,737	2,209
ASISTENCIAS	4,301	14,810	19,111
QUEJAS (Ley 45)	506	1,654	2,160
<b>TOTALES</b>	<b>5,279</b>	<b>18,201</b>	<b>23,480</b>

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero- Julio 2015

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	472	1,737	2,209
ASISTENCIAS	4,301	14,810	19,111
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	506	1,702	2,208
<b>TOTALES</b>	<b>5,279</b>	<b>18,249</b>	<b>23,528</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA  
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Enero - Julio 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	11	38	9	66	7	8	27	54	32	42	19	313
TELEFÓNICA (3)	10	24	14	28	1	33	26	487	20	45	12	700
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	325
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	118	0	0	0	118
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	415	0	0	0	415
WEB	0	0	0	0	0	0	0	125	0	0	0	125
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	166	0	0	0	166
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	0	36
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>94</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>53</b>	<b>1,737</b>	<b>52</b>	<b>87</b>	<b>31</b>	<b>2,209</b>

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Enero - Julio 2015

Detalles	Boecas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	276	184	844	23	183	83	5,680	807	633	159	9,012
TELEFÓNICA (3)	16	77	61	16	0	57	32	5,237	341	84	47	5,968
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,410	0	0	0	1,410
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	238
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>353</b>	<b>245</b>	<b>860</b>	<b>23</b>	<b>240</b>	<b>115</b>	<b>14,810</b>	<b>1148</b>	<b>717</b>	<b>206</b>	<b>19,111</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*



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

Período: Enero - Julio 2015

**CONTROL DE PRECIO**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	370	100
<b>TOTALES</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	112	52.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	27	12.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	18	8.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	16	7.5
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	13	6.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	3	1.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.5
<b>TOTALES</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	161	16.6
PRODUCTOS VENCIDOS	146	15.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	108	11.1
ESCÁNER	57	5.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	56	5.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	54	5.6
NO CUMPLEN	54	5.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	48	5.0
BALANZAS	38	3.9
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	32	3.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	24	2.5
PESO NETO	22	2.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	20	2.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	19	2.0
VENTA ATADA	17	1.8
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	16	1.7
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	10	1.0
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	7	0.7
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	7	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	0.5
INFORMACION NO VERAZ	5	0.5
MONOPOLIO	4	0.4
DISCRIMINACIÓN	3	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
NO MANTIENE PIEZAS EN EXISTENCIA	3	0.3
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>969</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	6	42.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	6	42.9
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	14.3
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>

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

FUENTE:ACODECO

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

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

**NACIONAL**

Periodo: 2006 al 2015

*Los Datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,698	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,381	30,264,299.81
Ene-Jul-15	2,160	16,704,959.51

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

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

**NACIONAL**

Periodo: 2006 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic 10	2,681	25,582,956.75
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Jul-15	1,355	8,800,453.91

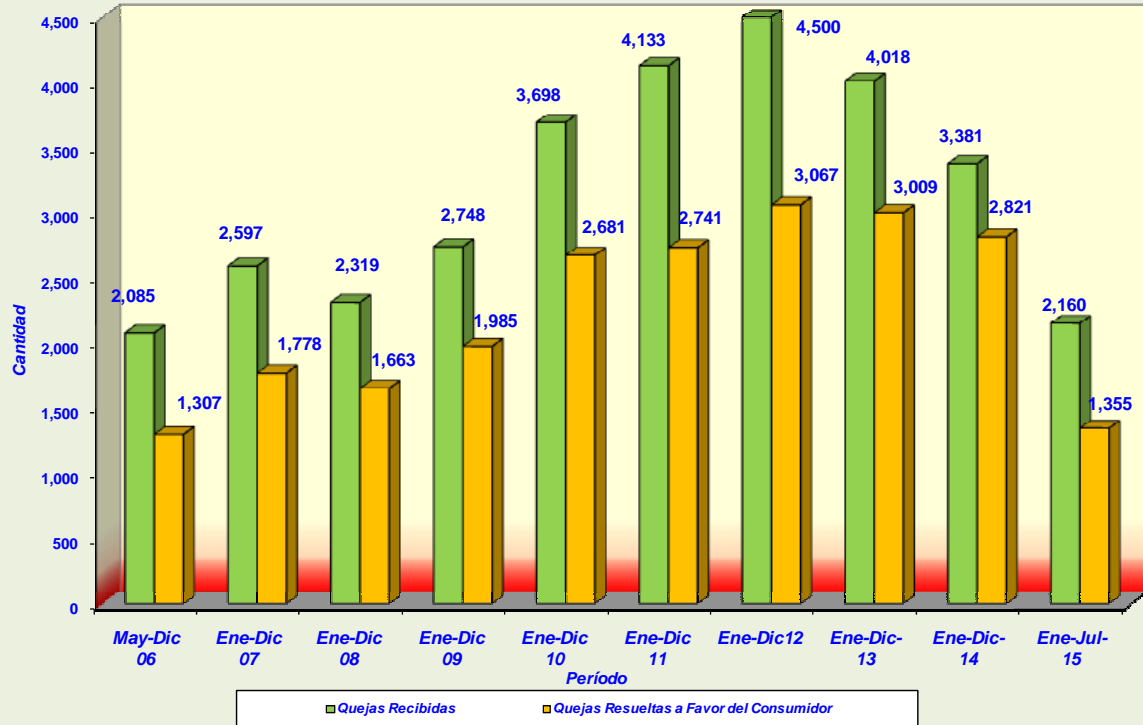
*NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).*

*Fuente: ACODECO*

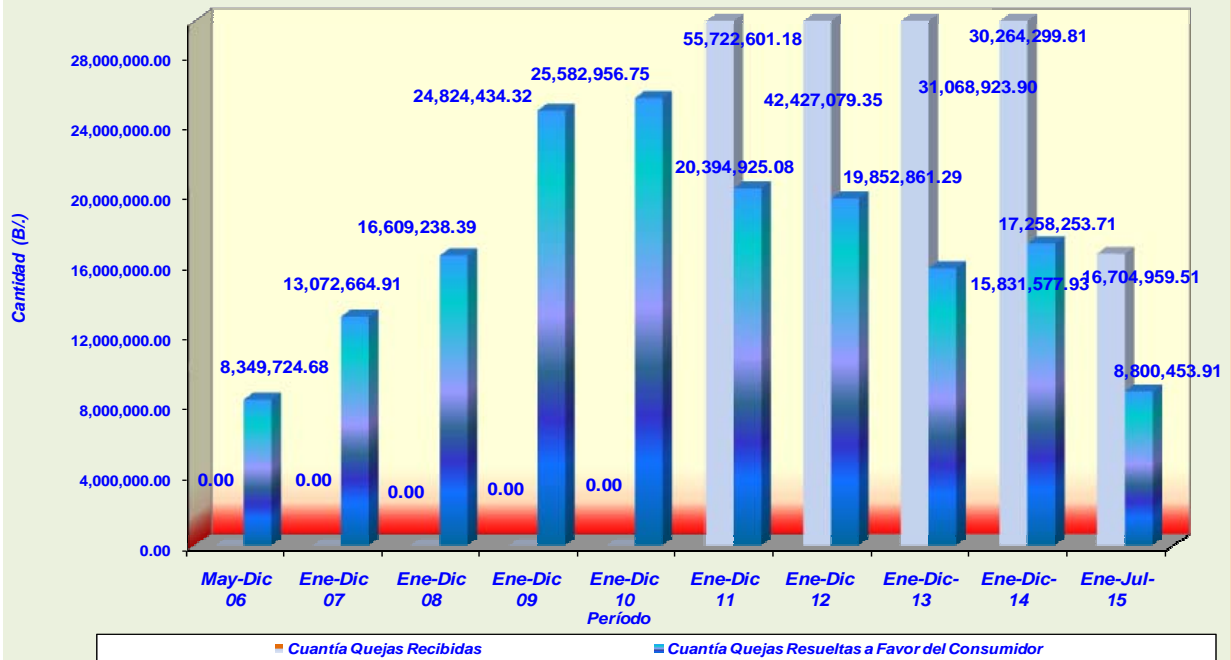
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)</b>	<b>22,407</b>	<b>170,577,090.97</b>
---	---------------	-----------------------

**FUENTE: ACODECO**

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****PROVINCIA DE PANAMÁ**

Periodo: 2006 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Jul-15	1,654	14,607,544.16

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

Periodo: 2006 al 2015

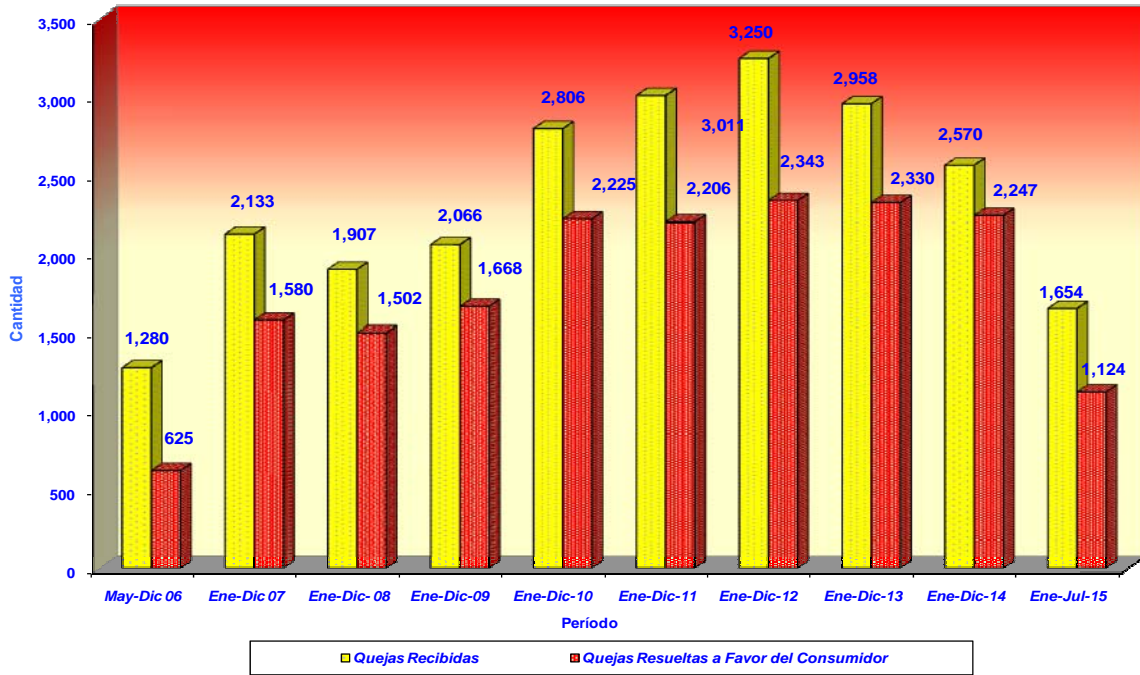
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Jul-15	1,124	8,264,430.19

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015</b>	<b>17,850</b>	<b>159,535,267.53</b>
--	---------------	-----------------------

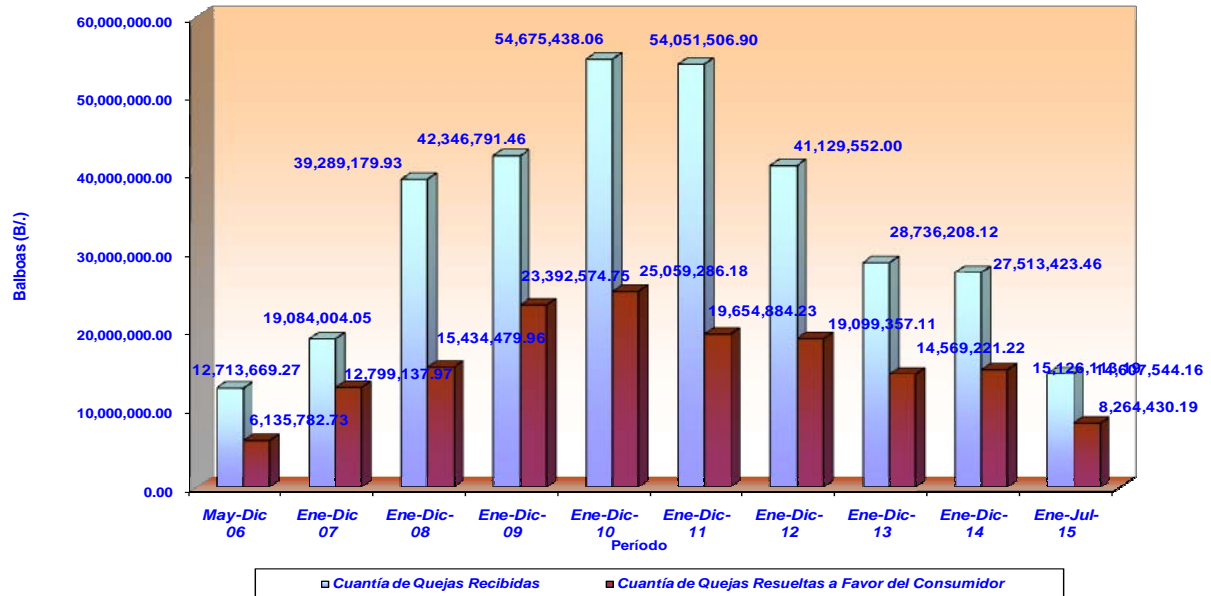
FUENTE: ACODECO



**Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá**



**Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá**



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

*Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6</b>	<b>LEY 24</b>
PANAMÁ	Expedientes	1,654	1,654		
REGIONAL	Expedientes	506	506	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,160</b>	<b>2,160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	77				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	309				

**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</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</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 EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**PANAMÁ**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6</b>	<b>LEY 24</b>
<b>CONCILIACIÓN</b>	Expedientes	460	460	...	...
<b>DECISIÓN DE QUEJAS</b>	Expedientes	1,194	1,194	...	...
<b>INVESTIGACIÓN</b>	Expedientes	3,429	3,101	107	221
<b>TOTAL</b>		<b>5,083</b>	<b>4,755</b>	<b>107</b>	<b>221</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	71				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	283				

**\*\*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**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6</b>	<b>LEY 24</b>
<b>CONCILIACIÓN</b>	Expedientes	100%	100.00%	...	...
<b>DECISIÓN DE QUEJAS</b>	Expedientes	100%	100.00%	...	...
<b>INVESTIGACIÓN</b>	Expedientes	100%	90.43%	3.12%	6.45%

**FUENTE: ACODECO**

# REGIONAL

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

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10®	895	3,679,278.60
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12®	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	811	2,750,876.35
Ene-Jul 15	506	2,097,415.35

(R) Datos revisados

FUENTE: ACODECO

### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	454	484,530.44
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Jun 15	231	536,023.72

FUENTE: ACODECO

# ***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	259
Agencia de autos	115
Venta de Autos Usados	33
Hoteles o Planes Vacacionales	26
Funerarias	21
Taller de Reparación de Autos	9
Escuela/Colegio	9
Constructoras	5
Decoración	5
Bienes y Raices	5
Agencias de Viajes	4
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Agencia de Motos	4
Cursos de Inglés	3
Eventos Artísticos	3
Dentista	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamaticos	2
Repuestos para autos	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Estaciones de Gasolinas	1
Mueblerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Universidad	1
Reparación de Casas	1
Equipo Pesado	1
<b>Total</b>	<b>532</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	119	22.4	19,783.41	2,354,225.64
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	109	20.5	63,962.74	6,971,938.95
CLÁUSULA ABUSIVA	65	12.2	14,104.92	916,819.91
VICIO OCULTO	58	10.9	33,724.22	1,956,004.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	55	10.3	6,581.09	361,960.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	6.4	30,382.20	1,032,994.80
COBRO INDEBIDO	26	4.9	20,034.82	520,905.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	26	4.9	11,422.74	296,991.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	4.1	30,288.62	666,349.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.8	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.8	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	30,096.67	90,290.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	123,133.33	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.4	70,275.00	140,550.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>532</b>	<b>100.0</b>	<b>30,042.07</b>	<b>15,982,383.50</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	57	21.9	38,923.94	2,218,664.43
DESISTIMIENTO	52	20.0	28,905.16	1,503,068.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	17.3	14,785.12	665,330.46
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	10.8	58,585.73	1,640,400.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	7.7	23,957.18	479,143.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	4.2	25,876.22	284,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.1	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.3	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.9	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>100.0</b>	<b>32,246.26</b>	<b>8,384,027.66</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

Fuente: ACODECO

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	50	19.6	28,676.83	1,433,841.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	196	76.9	40,324.55	7,903,612.55
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.6	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>37,106.0</b>	<b>9,462,025.11</b>

Fuente: ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	84	6,787,912.56
CLÁUSULA ABUSIVA	43	869,652.08
VICIO OCULTO	38	1,524,967.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	296,335.38
COBRO INDEBIDO	22	510,354.55
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	1,023,973.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	599,427.97
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	321,787.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	140,550.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>12,503,361.78</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	75	3,320,446.79
DESISTIMIENTO	60	3,521,938.30
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>6,852,730.09</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	16
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
BARBERY HOLDING INC	6
REY 4, S.A.	6
GRUPO FERCASA, S.A.	5
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	4
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	4
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.,	2
L. FERNANDO, S.A	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
SILVER MOTOR	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
ARIEL JIMENEZ	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CANAAN DEVELOPMENT / CJ BROKERS REAL ESTATE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A.	1
CJ BROKERS/CONSTRUCTORA CRIMSON	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT, S.A.	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO ED, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO SUAREZ	1
GRUPO SUAREZ / DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LONDON & REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECA	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUAREZ	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	365,373.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>401,377.65</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	12	145,603.51
ACUERDO	2	15,783.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>166,447.71</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VIP MOTOR, S.A.	5
GM GALDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
MY CARS (SHABHA, S.A.)	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
SANDI AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	72	1,549,049.64
VICIO OCULTO	14	278,713.86
CLÁUSULA ABUSIVA	7	7,050.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	70,070.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	128,733.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	55,425.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>2,192,471.75</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	33	553,195.39
ACUERDOS	24	435,289.00
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>988,484.39</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	30
PETRO AUTOS, S.A.	17
RICARDO PEREZ, S.A.	13
PANAMOTOR	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	7
EMPRESAS MELO, S.A.	5
FORD AUTO PANAMA	3
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

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

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

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

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**FUENTE: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	378
Celulares	177
TV por Cable	171
Almacén por Departamentos	139
Inmobiliarias	122
Mueblería/Equipo Electrónico	108
Telefonía	62
Repuestos para autos	42
Repuestos y Reparaciones (No autos)	39
Decoración	30
Agencia de autos	28
Mueblerías	26
Hoteles o Planes Vacacionales	25
Talleres de Reparación de Autos	23
Almacén de Ropa y Calzados	21
Agencias de Viajes	19
Ópticas	16
Joyería/Relojerías	11
Bienes y Raíces	11
Internet	10
Supermercados	10
Otros	8
Computadoras	7
Industrial	7
Escuelas/Colegio	7
Lavaderías o Lavamáticos	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Alquiler de Autos	5
Envío de Dinero	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Universidades	5
Fábricas de Muebles	5
Clínicas	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Salon de Belleza	4
Agencia de Motos	4
Constructoras	3
Estaciones de Gasolinas	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Comunicaciones e Internet	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Materiales de Construcción	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Cursos Varios	2
Venta de Colchones	2
Servicios Profesionales	2
Alarmas	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Farmacias	1
Eventos Artísticos	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>1,628</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	811	49.8	409.90	332,431.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	134	8.2	604.53	81,007.09
RESOLUCIÓN / CONTRATO	133	8.2	137.15	18,240.74
FALTA DE INFORMACIÓN	115	7.1	529.89	60,937.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	113	6.9	788.44	89,094.05
MERCANCÍA DEFECTUOSA	97	6.0	377.29	36,597.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO	41	2.5	607.16	24,893.53
ANULACIÓN DE CONTRATO	38	2.3	184.57	7,013.69
CUSTODIA DE BIEN	26	1.6	284.80	7,404.71
COBRO INDEBIDO	25	1.5	435.68	10,891.88
RESCINDIR CONTRATO	22	1.4	51.35	1,129.60
DAÑO Y PERJUCIO	19	1.2	881.41	16,746.78
VENTA ENGAÑOSA	17	1.0	422.83	7,188.16
VICIO OCULTO	17	1.0	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.6	447.93	4,479.25
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,628</b>	<b>100.0</b>	<b>443.84</b>	<b>722,576.01</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	354	32.3	372.15	131,742.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	155	14.2	350.86	54,383.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	153	14.0	255.83	39,141.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	120	11.0	419.33	50,319.83
ABANDONO	51	4.7	282.76	14,420.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	48	4.4	373.43	17,924.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	3.8	617.98	25,955.30
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	34	3.1	574.20	19,522.79
ACUERDO/REEMPLAZO	31	2.8	256.07	7,938.14
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	2.8	502.40	15,574.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	1.7	522.68	9,930.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	16	1.5	461.08	7,377.23
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	15	1.4	711.40	10,671.04
RESOLUCIONES/VARIOS	13	1.2	730.92	9,502.02
ACUERDO	7	0.6	124.16	869.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.3	135.55	406.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
<b>TOTALES</b>	<b>1,095</b>	<b>100.0</b>	<b>380.30</b>	<b>416,426.25</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Quejas sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	23	37.1	746.66	17173.2
MINISTERIO PÚBLICO	18	29.0	887.96	15,983.33
JUEZ EJECUTOR	13	21.0	1,095.39	14,240.03
CORREGIDURÍA	4	6.5	120.48	481.93
INHIBE	3	4.8	167.99	503.97
INADMITIDA	1	1.6	300.00	300.00
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>	<b>785.20</b>	<b>48,682.46</b>

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	40,620.45
FALTA DE INFORMACIÓN	24	22,557.33
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	12	16,795.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	11,945.44
COBRO INDEBIDO	3	3,330.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>119,440.68</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	26	16,700.93
ACUERDOS	10	8,439.90
RESOLUCIONES	4	5,897.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	3,535.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>34,573.73</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**



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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS REAL ESTATE	14
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	8
CASAS PACIFICAS, S.A.	5
CJ BROKER REAL ESTATE	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTEC	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESMENT S.A.	1
URBANIZACIÓN VILAS DEL LLANO MARIN	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
CJ BROKERS INVESTMENT CORP.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
KARSA S.A.	1
LONDON REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARRE PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
VIVITAT	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	299	150,436.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	44	20,366.45
FALTA DE INFORMACIÓN	12	8,169.04
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3,567.24
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
COBRO INDEBIDO	1	30.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	385.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>187,237.42</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	201	97,489.52
ACUERDOS	69	35,238.75
RESOLUCIÓN	35	19,619.66
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>153,596.45</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	94
AUDIOFOTO	37
DO IT CENTER	37
MULTIMAX	24
PREMIER	22
CASA GALA	19
RAENCO	18
PANACINE	11
RODELAG	11
HOMETEK	9
FOTO SONIDO	7
RAMTEC	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
UNICA	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
E-VISION, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
TECH & HOUSE	3
BUDDYS HOME FURNISHING	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
FOTO PLAZA	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONO PRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INNOTEK MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
LUMICENTRO	1
MASAZ	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MUEBLES BHANA	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECNOLOGY	1
REFCO	1
SUPER AUDIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	141	26,439.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1,338.36
FALTA DE INFORMACIÓN	7	866.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,570.57
CUSTODIA DE BIEN	6	1,399.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	556.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>33,637.86</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	89	15,332.58
ACUERDOS	37	6,811.24
RESOLUCIONES	10	2,561.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>25,918.03</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	9
MUNDO CELULAR	8
MOVISTAR	7
DOMINO CELL	5
MOBILTEK	5
CELL PLUS	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
TECNI CELL	4
CLARO PANAMA	3
ELECTRÓNICA TECNIMAX	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES INTERNACIONAL	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MULTIMAX	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONIC	1
BOUTIQUE SISTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FASHION CELULAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI SHOP	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PHONE SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	17,499.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	864.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>22,542.50</b>

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

*Período: Enero - Julio 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	14	6,878.43
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>11,261.46</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	4
ECONO PRECIOS	2
MUEBLERIA JAMAR	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PALACIO COMERCIAL	1
RASTRO JAMAR	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	3,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10,466.85</b>

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

*Período: Enero - Julio 2015*

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

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	8,534.44
COBRO INDEBIDO	1	35.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,775.72
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
DAÑO Y PERJUCIO	1	924.14
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>17,181.85</b>

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

*Período: Enero - Julio 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	8,013.66
ACUERDO	4	1,088.46
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,102.12</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

**Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	26.9	81,568.4	3,833,712.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	43	24.6	20,691.5	889,736.61
CLÁUSULAS ABUSIVAS	29	16.6	14,523.1	421,169.27
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	10	5.7	15,069.4	150,694.15
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	5.1	48,047.7	432,429.68
VICIOS OCULTOS	9	5.1	59,620.1	536,580.71
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	4.0	66,485.9	465,401.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.0	6,081.5	42,570.76
COBRO INDEBIDO	6	3.4	4,507.0	27,041.80
CUSTODIA DE BIENES	3	1.7	7,328.6	21,985.90
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.7	105,002.8	315,008.43
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.6	127,500.0	127,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	5,000.0	5,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>	<b>41,536.2</b>	<b>7,268,831.05</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	57	21.9	38,923.94	2,218,664.43
DESISTIMIENTO	52	20.0	28,905.16	1,503,068.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	17.3	14,785.12	665,330.46
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	10.8	58,585.73	1,640,400.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	7.7	23,957.18	479,143.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	4.2	25,876.22	284,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.1	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.3	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.9	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>100.0</b>	<b>32,246.26</b>	<b>8,384,027.66</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

Fuente: ACODECO

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	50	19.6	28,676.83	1,433,841.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	196	76.9	40,324.55	7,903,612.55
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.6	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>37,106.0</b>	<b>9,462,025.11</b>

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	334,687.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	583,210.60
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	149,249.84
VICIOS OCULTOS	4	182,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>	<b>1,428,994.29</b>

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	22	1,169,935.27
AGENCIA DE AUTOS	7	120,552.08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
VENTA DE AUTOS USADOS	3	99,080.93
CONSTRUCTORES	1	1,206.00
HERRERIAS	1	7,940.00
FABRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>1,428,994.29</b>

FUENTE: ACODECO

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

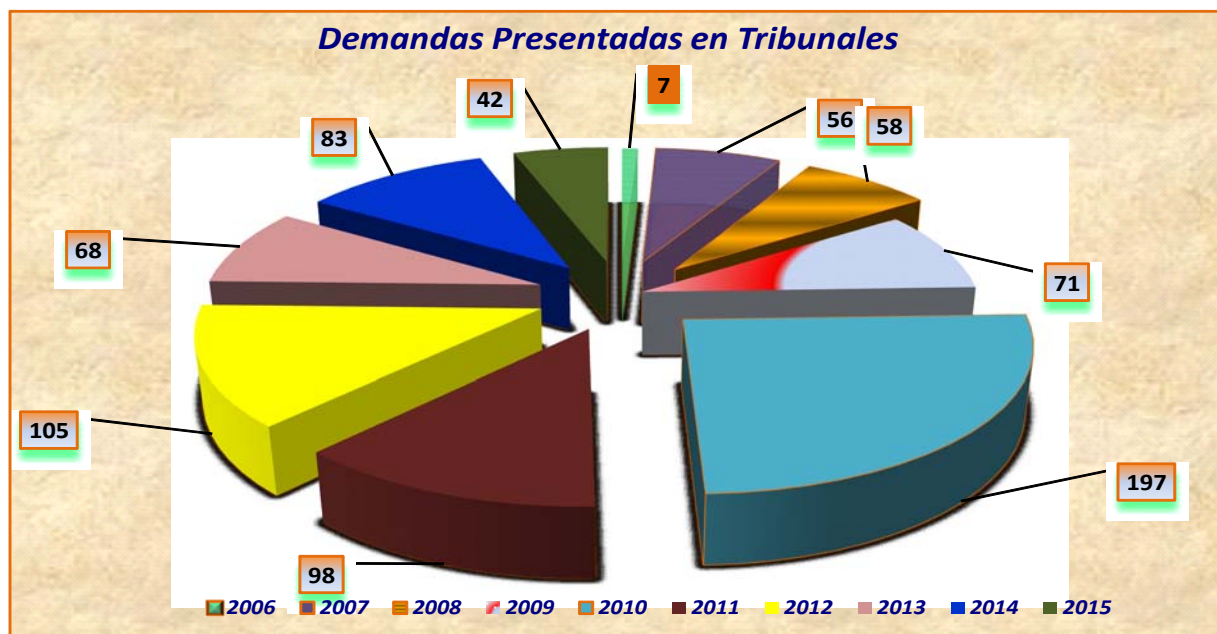
**AÑO: 2006 - 2015 (julio)**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.1	1,162,188.01
2008	58	7.4	1,165,958.76
2009	71	9.0	3,177,387.81
2010	197	25.1	11,574,589.66
2011	98	12.5	4,265,056.02
2012	105	13.4	4,552,121.01
2013	68	8.7	3,037,107.83
2014	83	10.6	2,925,140.26
2015	42	5.4	1,428,994.29
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>100.0</b>	<b>33,288,543.65</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: Enero - Julio 2015**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,101	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	3,042	702,233.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	224	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	316	

**FUENTE: ACODECO.**

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

**PERIODO: Enero - Julio 2015**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	107	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	87	38,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	116	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	34	
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	221	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	59	56,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	161	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	62	

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B./)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	93	3.1	41,180.00	5.9
SUPERMERCADO REY	45	1.5	17,470.00	2.5
SUPERMERCADO XTRA	42	1.4	19,010.00	2.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	10	0.3	3,125.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	9	0.3	4,220.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	5	0.2	1,150.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	4	0.1	1,425.00	0.2
OTROS	2,834	93.2	614,653.00	87.5
<b>TOTAL</b>	<b>3,042</b>	<b>100.0</b>	<b>702,233.00</b>	<b>100.0</b>

*FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO*

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

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
<b>POR QUEJAS</b>						
FALTA DE INFORMACIÓN	1	7.50			1	7.50
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	20.00			2	20.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0				0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	17	374,653.21	1		18	374,653.21
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>						
CINTILLO NO LEGIBLE	0				0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	10				10	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	23				23	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0				0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0				0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	109				109	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0				0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0				0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	9				9	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0				0	0.00
<b>POR OFICIO</b>						
APLICAN RESTRICCIONES	4				4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	3				3	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	9				9	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	6				6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0				0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	7				7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1				1	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	91		3		94	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	5				5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	5		2		7	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	10				10	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	6				6	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>325</b>	<b>374,680.71</b>	<b>5</b>	<b>0.00</b>	<b>331</b>	<b>374,680.71</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>104</b>	<b>0.00</b>	<b>10</b>	<b>0.00</b>	<b>114</b>	<b>0.00</b>

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>						
RECTIFICÓ	11	0.00	0	0.00	11	0.00
HONRÓ	1	0.00	0	0.00	1	0.00
SUSPENDIÓ	67	0.00	0	0.00	67	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	3	0.00	0	0.00	3	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>QUEJAS</b>						
HONRÓ	5	2,390.40	0	0.00	5	2,390.40
DESISTIÓ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>87</b>	<b>2,390.40</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>87</b>	<b>2,390.40</b>

Fuente: ACODECO

**Casos sin Efectos para el Consumidor y Archivadas en el Departamento de Veracidad**

IMPROCEDENTE	161	32.00	0	0.00	161	32.00
ILOCALIZABLE	2	0.00	0	0.00	2	0.00
SIN FALTA	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>163</b>	<b>32.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>163</b>	<b>32.00</b>

**Quejas Asignadas a otro Departamento**

DECISIÓN	11	4,631.64	0	0.00	11	4,631.64
INVESTIGACIÓN	157	0.00	0	0.00	157	0.00
CONCILIACIÓN	3	369,400.00	0	0.00	3	369,400.00
<b>TOTALES</b>	<b>171</b>	<b>374,031.64</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>171</b>	<b>374,031.64</b>

Fuente: ACODECO

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

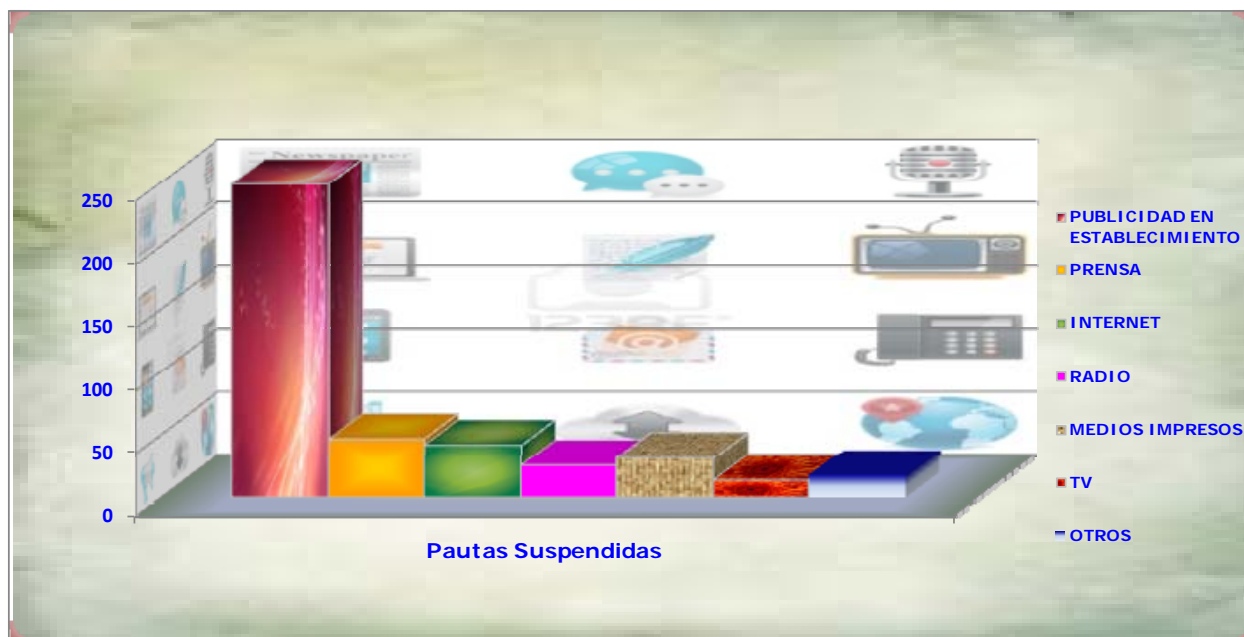
**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	249
PRENSA	47
INTERNET	42
RADIO	26
MEDIOS IMPRESOS	32
TV	14
OTROS	18
<b>TOTALES</b>	<b>428</b>

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

Fuente: ACODECO



**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por Veracidad  
de la Publicidad**

**NACIONAL**

**Año: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>Cantidad de Casos</b>
SUBWAY	14
SUPERMERCADO REY	12
EL MACHETAZO	9
EL COSTO	6
KFC	6
CABLE & WIRELESS	5
Cervecería Nacional	5
MULTIMAX	5
SPORTLINE AMERICA	5
SUPER XTRA	5
TV COMPRAS	5
OTROS	368
<b>Total</b>	<b>445</b>

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

**Años: 2006 - 2015**

**Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2015**

<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 (jul)	3,260	1,814	5,074
<b>TOTAL</b>	<b>95,741</b>	<b>58,639</b>	<b>154,380</b>

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

**FUENTE: ACODECO**

## CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

*Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2015*

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015 (jul)	1,099	559	1,658
<b>TOTAL</b>	<b>43,083</b>	<b>23,555</b>	<b>66,638</b>

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

*FUENTE: ACODECO*

**COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS**

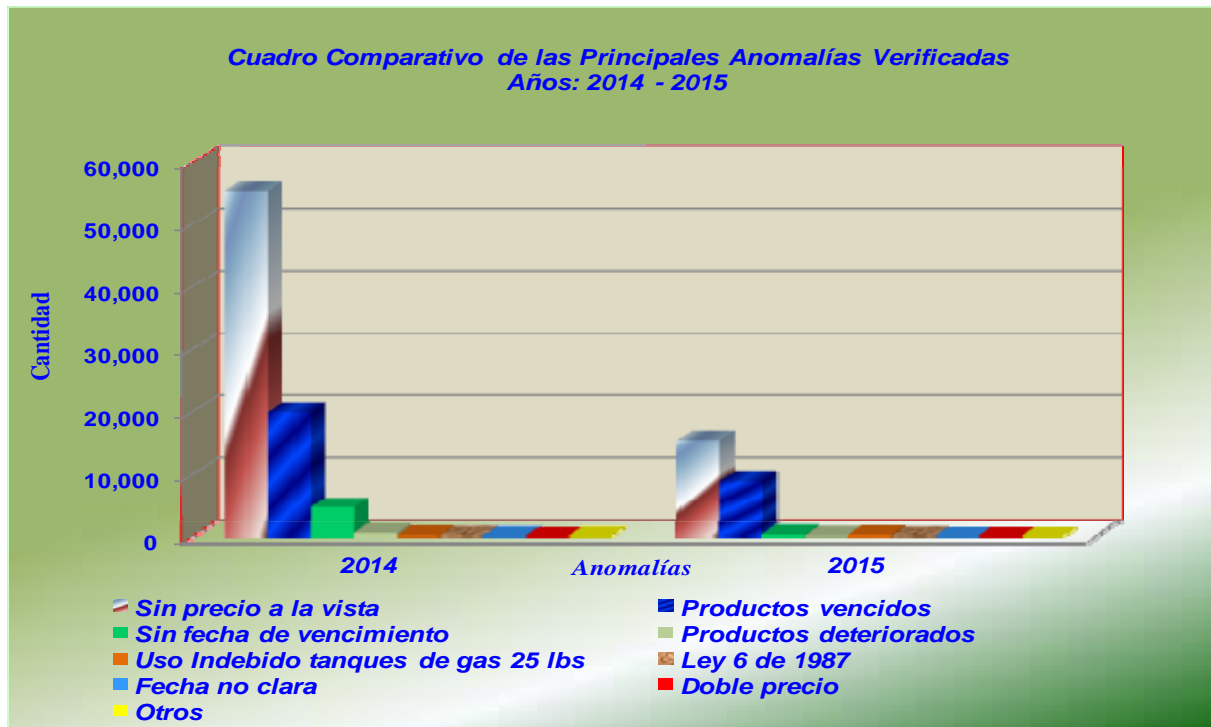
**PANAMÁ**

**Años : 2014 - 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015.**

<i>Anomalías</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
	<i>Cant. Productos</i>	<i>Cant. Productos</i>
Sin precio a la vista	55,359	15,578
Productos vencidos	19,932	8,984
Sin fecha de vencimiento	4,793	338
Productos deteriorados	564	146
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	199	276
Ley 6 de 1987	148	56
Fecha no clara	101	11
Doble precio	20	13
Otros	57	18
<b>Total</b>	<b>81,173</b>	<b>25,420</b>

FUENTE:ACODECO.



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

**Año: 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Actas Levantadas</b>	<b>Con Anomalías</b>	<b>Sin Anomalías</b>
<b>Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987</b>	<b>513</b>	<b>902</b>

FUENTE:ACODECO.



**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY**

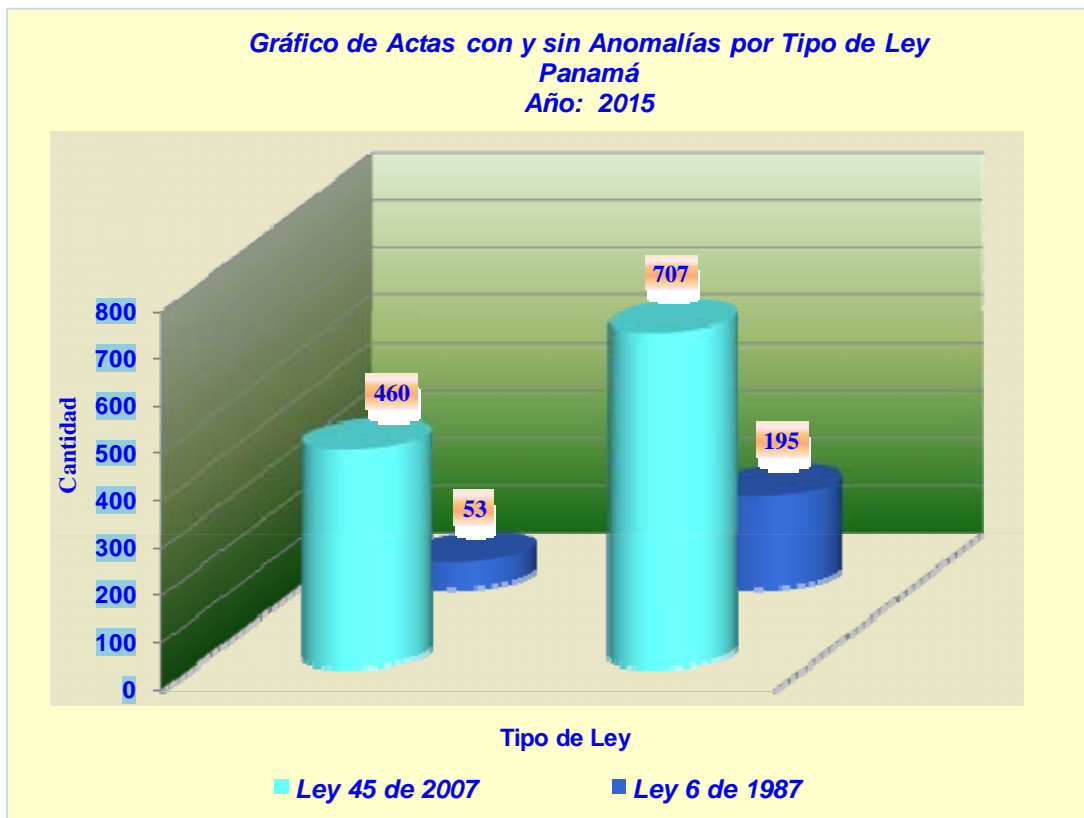
**PANAMÀ**

**Año: 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Leyes</b>	<b>Con Anomalías</b>	<b>Sin Anomalías</b>
<b>Ley 45 de 2007</b>	<b>460</b>	<b>707</b>
<b>Ley 6 de 1987</b>	<b>53</b>	<b>195</b>

**FUENTE:ACODECO.**



ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

AÑO: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 2015

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS											Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	3,591	2,856	1,948	1,384	35	1,986	4,110	15,578	3,190	8,441	2,756	45,875
Productos vencidos (PV)	productos	6,233	1,767	882	848	333	8,452	3,974	8,984	1,293	4,246	2,278	39,290
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	124	0	43	1	4	174	338	525	714	24	1,947
Productos deteriorados	productos	174	61	0	27	3	72	97	146	1	391	36	1,008
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	4	0	0	0	0	50	13	23	0	0	90
Fecha no clara	productos	0	20	0	2	0	2	2	11	9	0	1	47
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	6	28	0	2	5	38	65	276	1	26	11	458
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	6	8	0	3	5	6	39	6	5	19	2	99
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	4	1	1	0	0	0	36	1	1	10	54
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	14	1	1	0	16
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	6	0	0	1	11
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	4
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>10,010</b>	<b>4,877</b>	<b>2,831</b>	<b>2,311</b>	<b>382</b>	<b>10,560</b>	<b>8,512</b>	<b>25,419</b>	<b>5,049</b>	<b>13,842</b>	<b>5,120</b>	<b>88,913</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.

**TOTAL DE ANOMALÍAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS**

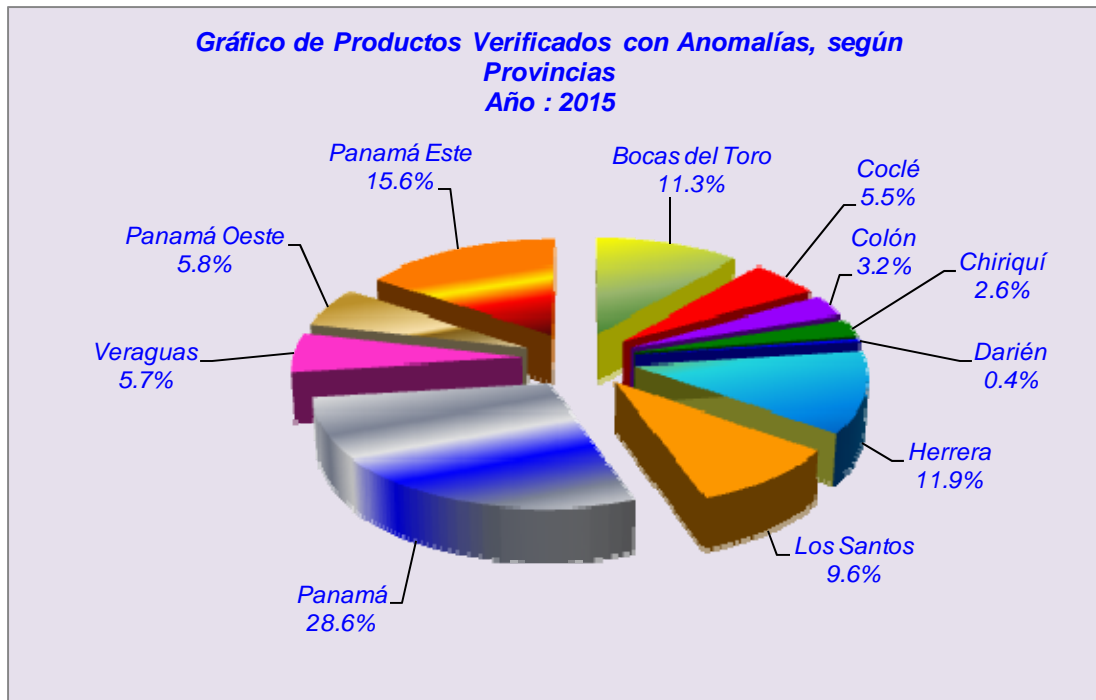
**NACIONAL**

**Año : 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Provincias</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación Porcentual (%)</b>
Bocas del Toro	10,010	11.3
Coclé	4,877	5.5
Colón	2,831	3.2
Chiriquí	2,311	2.6
Darién	382	0.4
Herrera	10,560	11.9
Los Santos	8,512	9.6
Panamá	25,420	28.6
Veraguas	5,049	5.7
Panamá Oeste	5,120	5.8
Panamá Este	13,842	15.6
<b>Total</b>	<b>88,914</b>	<b>100.0</b>

FUENTE:ACODECO





**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

*Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2015.*

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	376	27.2	21,217	35.3
SUPERMERCADO REY	428	30.9	8,964	14.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	183	13.2	11,022	18.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	80	5.8	291	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	5.0	674	1.1
POLL MART	24	1.7	24	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	15	1.1	2,109	3.5
SUPERMERCADO XTRA	208	15.0	10,772	17.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	...	1,391	2.3
SUPER KOSHER	...	...	1,950	3.2
MEGA DEPOT	...	...	730	1.2
DELI (K) MARKET	...	...	836	1.4
PRICE SMART	...	...	88	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,383</b>	<b>100.0</b>	<b>60,068</b>	<b>100.0</b>

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

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

*En el mes de enero; no se encontró esta anomalía.*

FUENTE: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

**Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2015.**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	3,954	48.3	38,583	16.7
SUPERMERCADO 99	2,476	30.3	113,151	49.0
SUPERMERCADO REY	851	10.4	33,407	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	2.1	19,016	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	70	0.9	507	0.2
POLL MART	56	0.7	56	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	121	1.5	17,941	7.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	489	6.0	3,263	1.4
SUPER KOSHER	...	...	475	0.2
MEGA DEPOT	...	...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	...	...	532	0.2
PRICE MART	...	...	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	...	...	299	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>8,185</b>	<b>100.0</b>	<b>230,758</b>	<b>100.0</b>

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

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

FUENTE: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

**Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2015.**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Julio 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	22	100.0	11,518	34.6
SUPERMERCADO REY	...	...	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	...	...	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	...	...	5,839	17.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	...	1,154	3.5
PRICE MART	...	...	2,505	7.5
MEGA DEPOT	...	...	433	1.3
DELI (K) MARKET	...	...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	243	0.7
SUPER KOSHER	...	...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>	<b>33,285</b>	<b>100.0</b>

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

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

En el mes de enero; febrero, abril, mayo, junio, julio; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	38	75	19	30	0	207	62	48	98	22	23	622
Almacenes	18	2	0	23	3	88	65	58	11	4	1	273
Animales	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Auto Repuestos	3	1	0	0	0	8	9	1	0	0	1	23
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	1	0	0	1	4	3	0	0	0	11
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	7
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casinos	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	3	0	1	0	20	0	9	0	0	2	35
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	1	13	6	1	1	5	28
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0	1	7
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	1	1	0	8	0	0	10
Distribuidora e Importadoras	0	0	4	1	0	1	2	7	0	0	0	15
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electronicas	0	0	0	0	0	4	7	1	2	0	0	14
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Estaciones de Gasolina	1	2	0	1	0	0	0	1	0	2	0	7
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Farmacias	0	6	0	4	1	24	29	13	2	0	1	80
Ferreterías	8	2	1	0	0	1	8	1	0	0	1	22
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	13	9	1	8	0	20	114	11	2	1	0	179
Internet	4	0	0	0	0	0	11	7	0	0	1	23
Joyería y Relojería	0	2	0	0	0	0	2	7	0	0	0	11
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Lavanderías y Lavamáticos	2	3	15	2	0	7	14	171	0	3	4	221
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	1	0	0	0	0	0	3	3	0	2	0	9
Mini Super	154	138	28	8	4	254	82	157	175	45	89	1134
Mueblerías	0	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	6
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	1	0	0	0	7	2	2	0	0	1	13
Otros	4	16	0	49	0	1	40	5	5	11	3	134
Panaderías/Refresquerías	3	15	7	0	0	5	15	65	1	5	8	124
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Pintura	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	5
Restaurantes / Fondas	44	41	33	17	10	178	311	272	20	24	17	967
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	0	0	0	0	18
Salón de Belleza	0	2	0	0	0	1	17	10	0	0	0	30
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Supermercados	37	41	3	28	2	16	46	95	25	23	23	339
Telefonía	0	0	1	2	0	0	3	3	0	1	0	10
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	5	12	0	0	19
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	0	0	0	0	2	11	0	0	0	0	13
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	8
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>334</b>	<b>364</b>	<b>115</b>	<b>180</b>	<b>22</b>	<b>867</b>	<b>886</b>	<b>1020</b>	<b>364</b>	<b>144</b>	<b>193</b>	<b>4,489</b>

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA**  
**Enero - Julio 2015**  
**NACIONAL**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	37	2	0	62	37	99
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	2	12	14
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20	20
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	8
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	322	0	540	0	0	0	6,621	1,112	35	6	7,518	1,118	8,636
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	669	161	0	0	669	161	830
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	4	3	7
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64,923	2,266	0	0	64,923	2,266	67,189
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20	0	20
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	126	2	9	17	217	234
Bloques	establecimiento	1	8	8	24	0	0	2	23	2	21	0	20	41	101	7	15	61	212	273
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	4	7	0	0	2	3	1	0	0	0	77	32	10	7	94	49	143
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	1956	7	219	1	2,319	8	2,327
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	346	0	50	0	435	0	435
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	1	0	5	0	1	1	1	0	0	0	0	37	34	1	5	40	47	87
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	3		8		0		1		0				82		5		99		99
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	4		7		0		0		0				63		4		78		78
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	361	32	0	0	816	32	848
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	25	0	0	1	0	0	0	0	83	0	0	1	108	109
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>2</b>	<b>10</b>	<b>212</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>342</b>	<b>47</b>	<b>552</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>75,109</b>	<b>3,996</b>	<b>326</b>	<b>43</b>	<b>76,545</b>	<b>4,262</b>	<b>80,807</b>

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

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

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

## ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

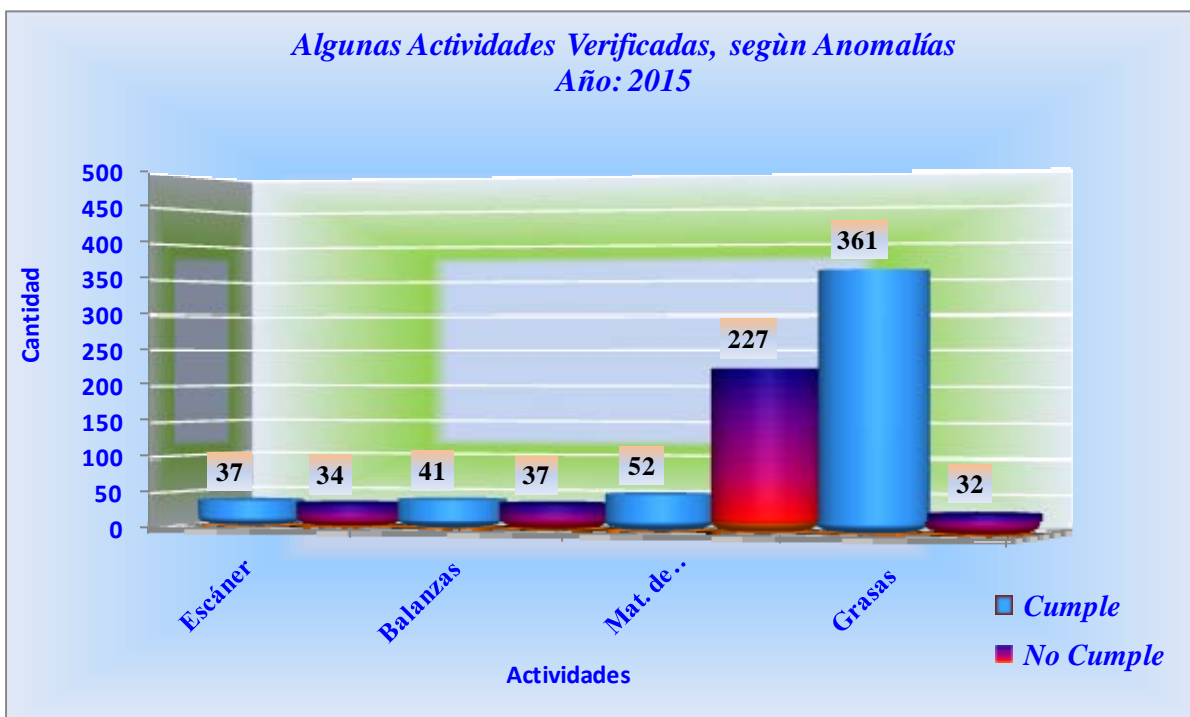
PANAMÁ

Período: Enero a Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	37	34
Balanzas	41	37
Mat. de Construcción	52	227
Grasas	361	32

Fuente: ACODECO



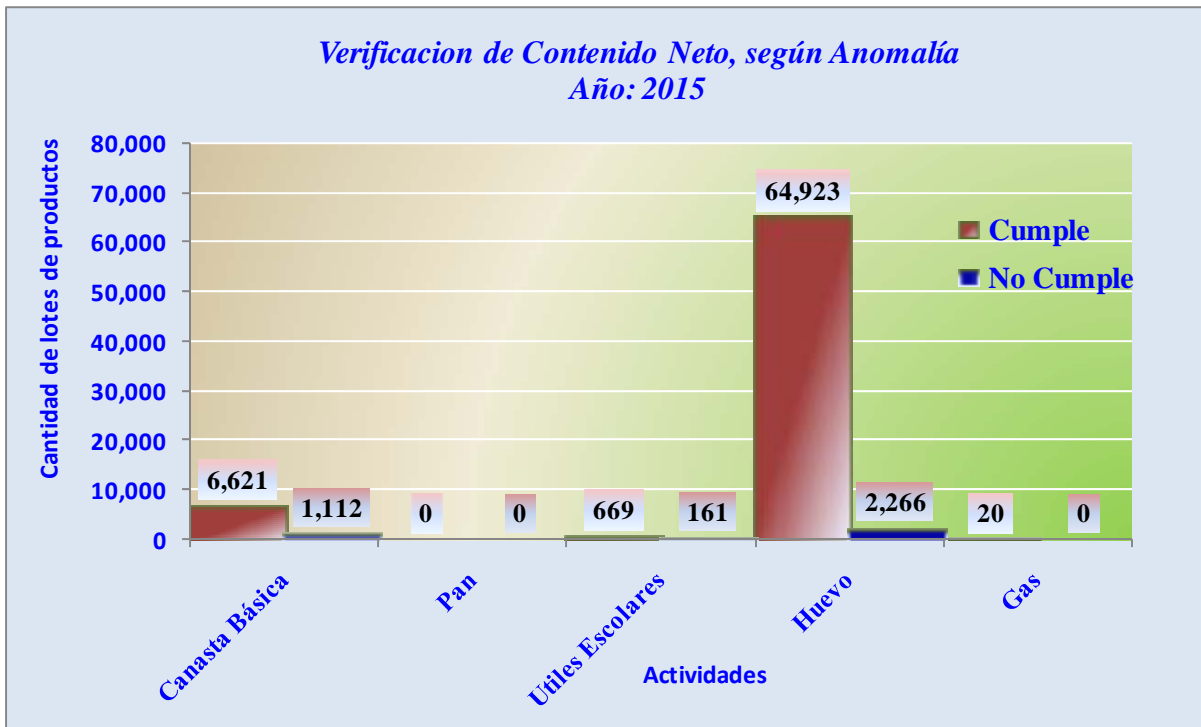
**VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA  
PANAMÁ**

**Período: Enero a Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

Actividades	Cumple	No Cumple
<b>Contenido Neto</b>		
Canasta Básica	6,621	1,112
Pan	0	0
Útiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	20	0

*Fuente: ACODECO*





## VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

### PANAMÁ

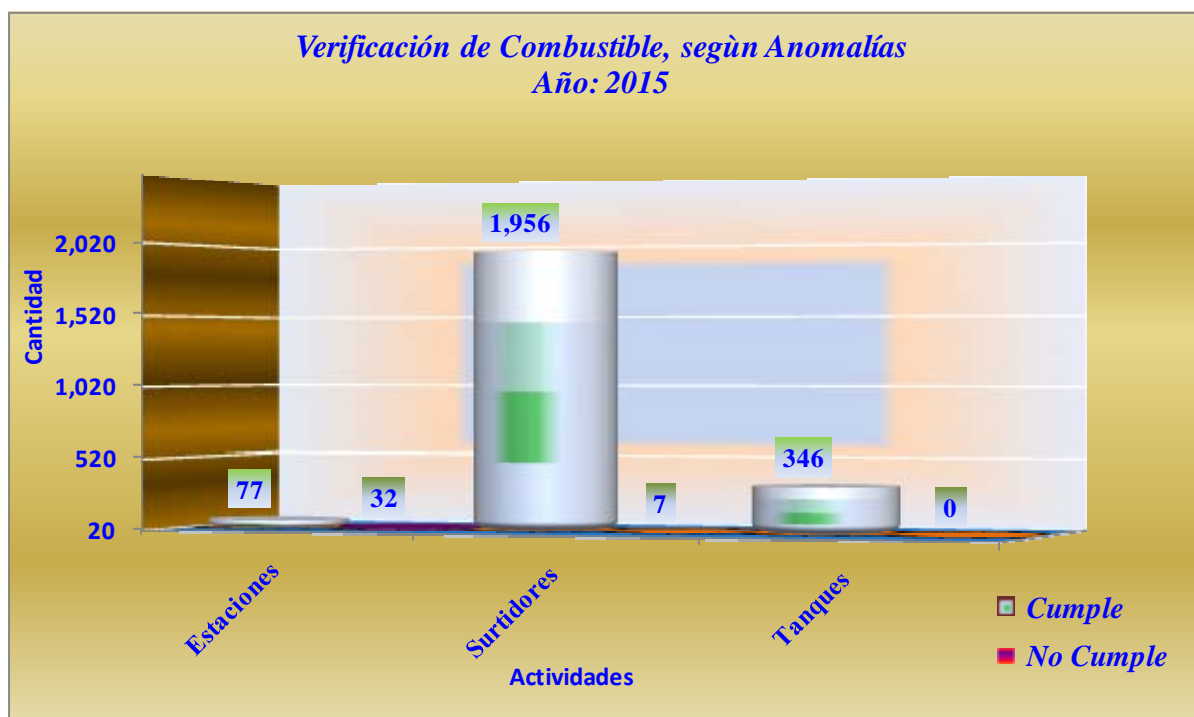
Período: Enero a Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
<b>Combustible</b>		
Estaciones	77	32
Surtidores	1,956	7
Tanques	346	0

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

Fuente: ACODECO



**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL**

AÑOS: 2012-2015 (julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	62	37	1,568	412	1,980
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	12	2	99	101
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	20	0	118	118
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	8	0	92	92
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	72,600	3,545	158,897	32,753	191,650
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	4	3	69	476	545
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		2	0	122	404	526
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	429	217	1,188	1,405
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	94	49	238	211	449
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,319	8	4,396	83	4,479
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	2	0	26	26
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	435	0	970	11	981
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	40	47	217	752	969
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		99		990	990
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		78		982	982
Verificación de grasas	freadora o paila	-	34	2		795	78	816	32	1,613	159	1,772
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	1	108	32	453	485

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

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

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

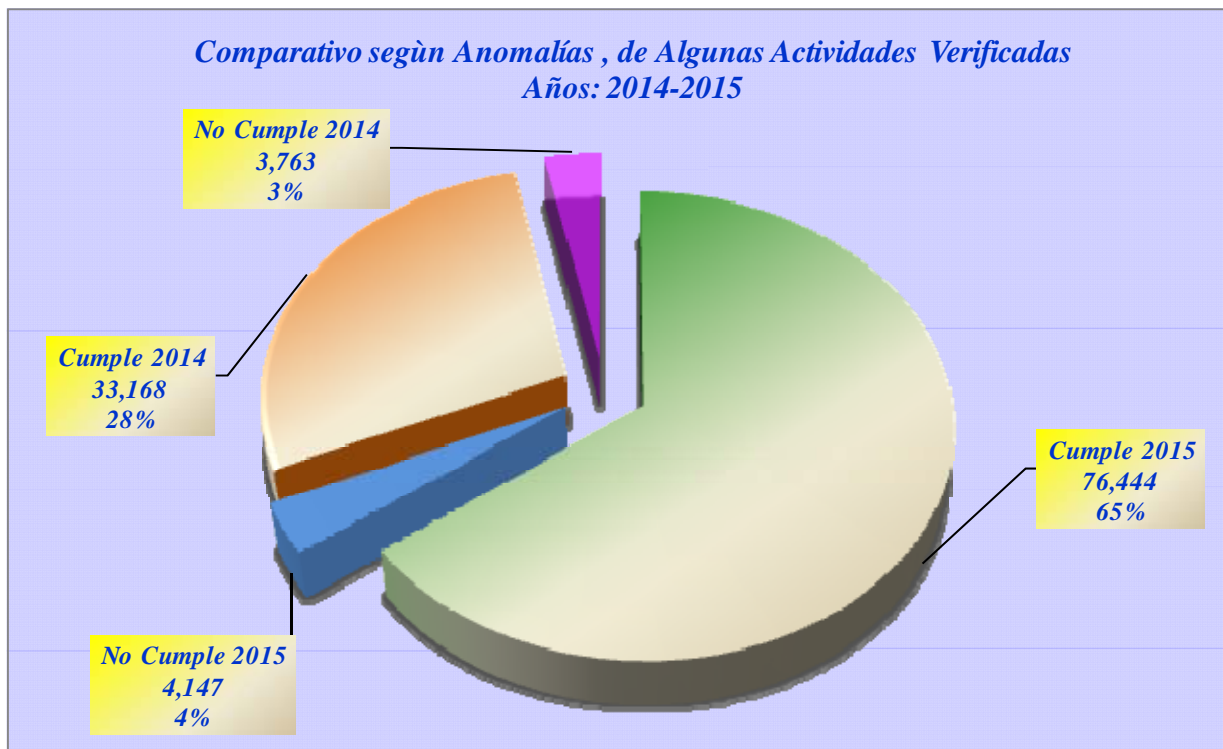
NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.  
FUENTE: ACODECO

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

**Período: 2014 - 2015**

<i>Actividades</i>	<i>Cumple 2015</i>	<i>No Cumple 2015</i>	<i>Cumple 2014</i>	<i>No Cumple 2014</i>
Escáner	40	47	79	158
Pesas y Balanzas	62	37	998	98
Combustible (estaciones)	2,848	57	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	72,600	3,545	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	429	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	816	32	795	78
<b>TOTAL</b>	<b>76,444</b>	<b>4,147</b>	<b>33,168</b>	<b>3,763</b>

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

## ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

### NACIONAL

Periodo: Enero - Julio 15

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

DETALLE	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	205
Medios de Comunicación	519
Consulta	3,085
Capacitaciones	241
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	86
Cuida Tu Bolsillo	23
Guía del Consumidor	4
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	544
Ley 24	0
Ley 45	2,316
Ley 81	80
Control de Precio	0
Otros	778
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	99
Radio	349
Prensa	67
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	871
Los Pueblos	345
La Peatonal	188
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>151,047</b>
<b>Población Total Beneficiada</b>	<b>30,329</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**

**REGIONAL**

Período: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	9	15	6	26	4	30	30	30	7	8	<b>165</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	354	5,171	1,210	5,260	64	5,973	368	211	128	105	<b>18,844</b>
<b>Capacitaciones</b>	9	5	23	7	0	46	66	19	14	16	<b>205</b>
<b>Personas Capacitadas</b>	217	870	960	265	0	784	1,191	472	409	444	<b>5,612</b>
<b>Programas</b>	0	0	40	0	0	0	42	0	0	0	<b>82</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	40	0	0	0	42	0	0	0	<b>82</b>
<b>Consultas Educativas</b>	156	148	19	293	0	306	572	918	115	453	<b>2,980</b>
<i>Personal</i>	140	143	19	265	0	276	539	716	93	366	<b>2,557</b>
<i>Telefonía</i>	16	5	0	27	0	30	33	202	22	87	<b>422</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Temas - Consultas (R)</b>	156	146	21	288	1	938	572	918	115	453	<b>3,608</b>
<i>Ley 6ta</i>	23	24	9	141	1	49	173	33	31	29	<b>513</b>
<i>Ley 45</i>	95	114	12	114	0	822	244	483	83	316	<b>2,283</b>
<i>Ley 81</i>	5	0	0	16	0	0	52	1	1	3	<b>78</b>
<i>Otros</i>	33	8	0	17	0	67	103	401	0	105	<b>734</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	10,841	6,329	3,210	37,313	222	23,403	11,836	11,726	8,513	4,638	<b>118,031</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	19	48	40	164	1	29	69	65	18	3	<b>456</b>
<i>Televisivo</i>	3	14	11	23	0	4	1	3	4	2	<b>65</b>
<i>Radiales</i>	15	28	29	103	1	24	68	61	13	1	<b>343</b>
<i>Prensa Escrita</i>	1	2	0	38	0	1	0	1	1	0	<b>44</b>
<i>Otros</i>	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>4</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	<b>24</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	<b>6</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	<b>15</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>Población Total Beneficiada</b>	<b>727</b>	<b>6,189</b>	<b>2,229</b>	<b>5,818</b>	<b>64</b>	<b>7,063</b>	<b>2,173</b>	<b>1,601</b>	<b>652</b>	<b>1,002</b>	<b>27,518</b>

(R): Datos revisados.

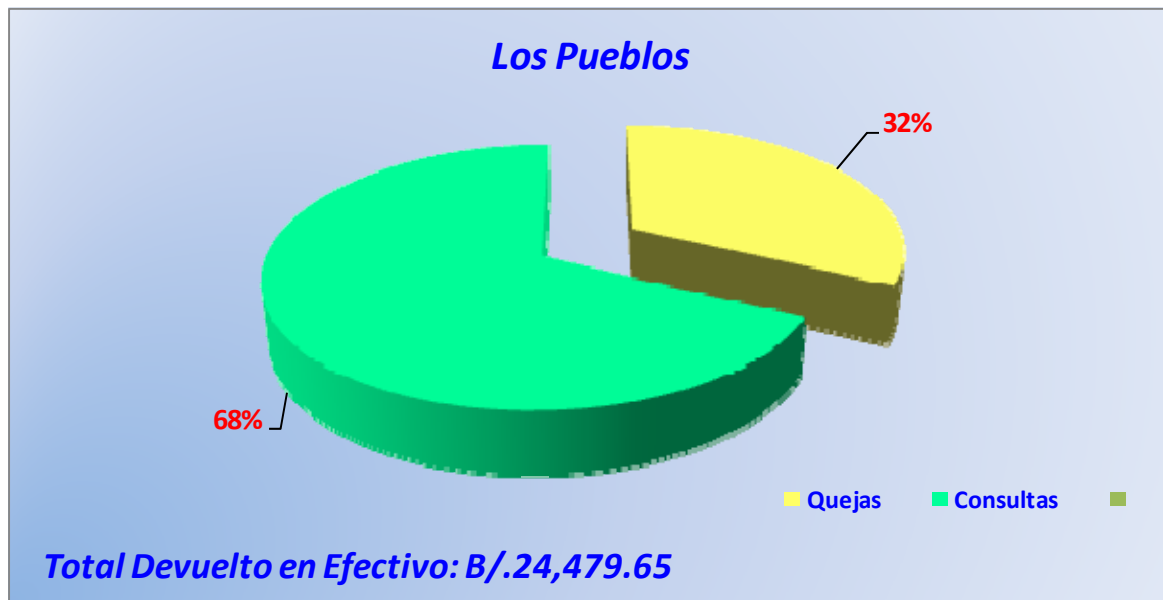
FUENTE: ACODECO

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

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24	8	0	60	10	163	24,479.65
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	345	
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>102</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>125</b>	<b>98</b>	<b>508</b>	

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

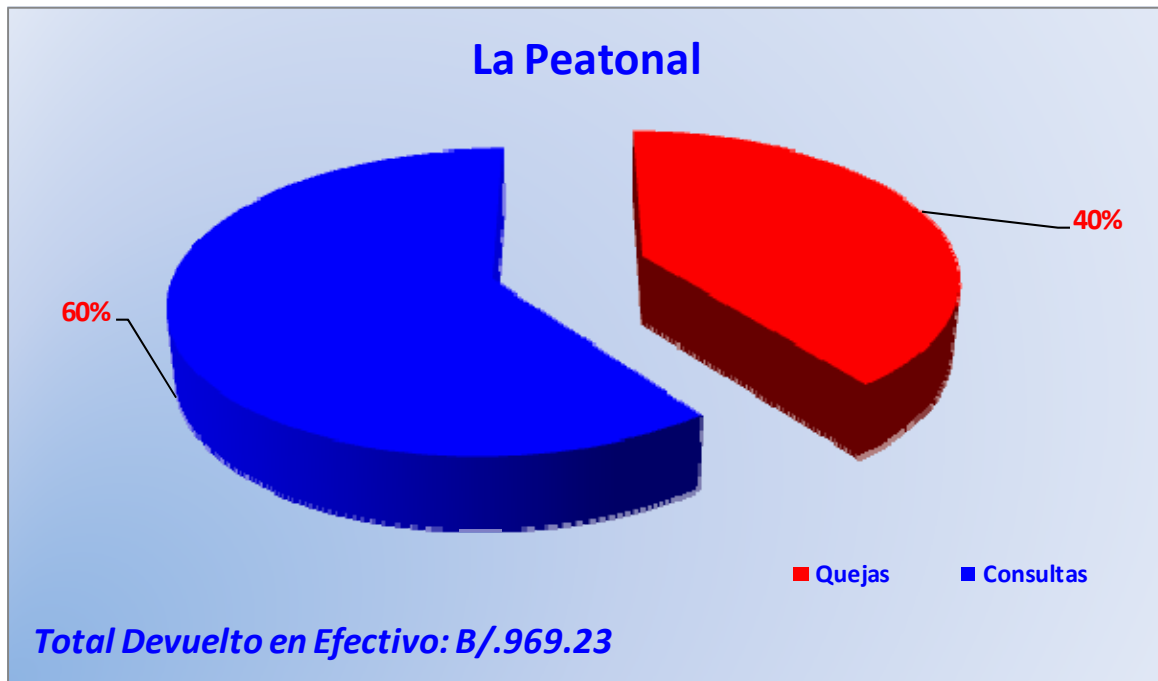


LA PEATONAL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	24	21	20	18	17	18	11	129	969.23
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	196	
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>62</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>325</b>	

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

FUENTE: ACODECO



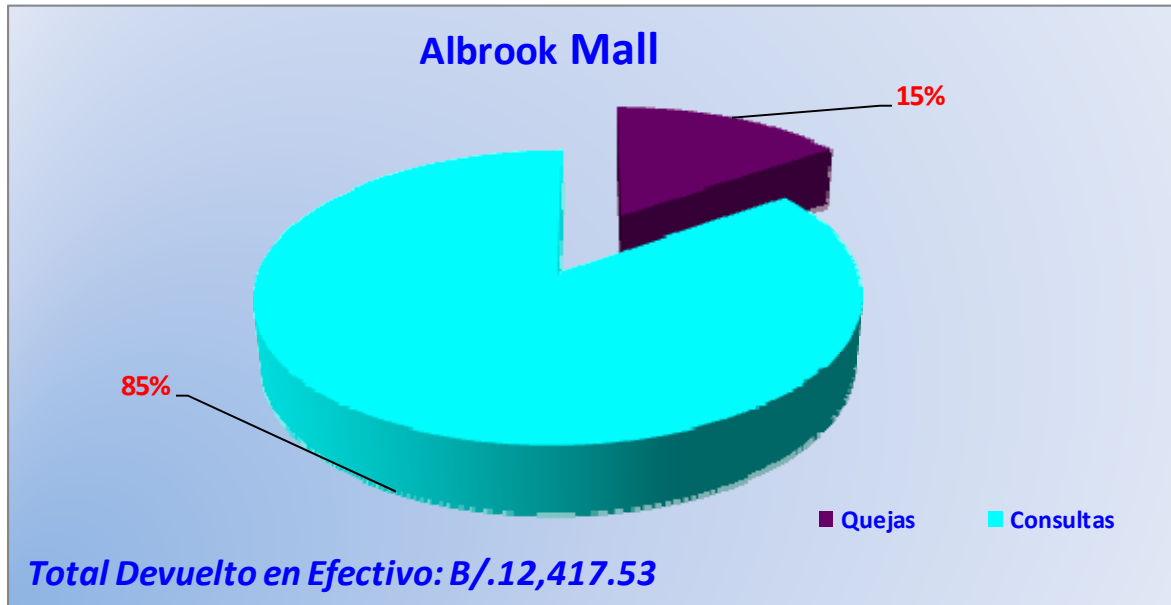


ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	17	17	24	18	15	38	27	156	12,417.53
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	871	
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>112</b>	<b>161</b>	<b>180</b>	<b>152</b>	<b>158</b>	<b>149</b>	<b>1,027</b>	

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

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIO***

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

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

FUENTE: ACODECO

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

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	867	135,400.00	2,188	510,650.00	3,055	646,050.00
Sin Anomalia	6,337	0.00	2,484	0.00	8,821	0.00
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>7,204</b>	<b>B/. 135,400.00</b>	<b>4,672</b>	<b>B/. 510,650.00</b>	<b>11,876</b>	<b>B/. 646,050.00</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	2,992	517,700.00	2,207	514,950.00	5,199	1,032,650.00
Sin Anomalia	23,775	0.00	2,532	0.00	26,307	0.00
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>26,767</b>	<b>B/. 517,700.00</b>	<b>4,739</b>	<b>B/. 514,950.00</b>	<b>31,506</b>	<b>B/. 1,032,650.00</b>

FUENTE: ACODECO

# NACIONAL

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

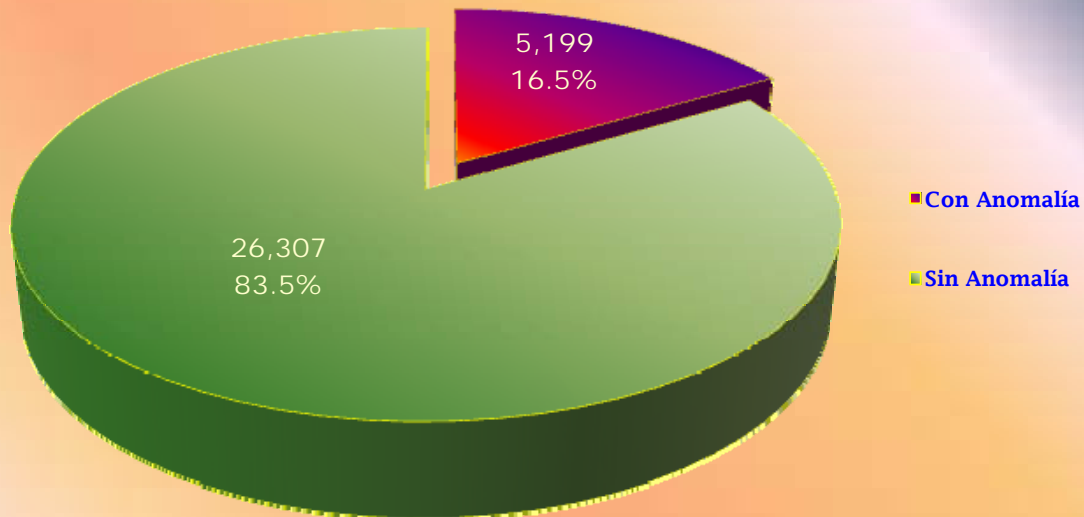
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	5,199
Sin Anomalía	26,307
<b>Total de Establecimientos Verificados</b>	<b>31,506</b>

Fuente: ACODECO

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



**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN  
DEL 14 JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

**NACIONAL**

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

FUENTE: ACODECO

**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN  
DE ENERO DE 2015 AL 31 JULIO 2015**

**NACIONAL**

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	425	30,675.00	347	134,500.00	772	165,175.00
Mini Super	3,199	74,775.00	2,650	324,400.00	5,849	399,175.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	3,580	29,950.00	1,675	51,750.00	5,255	81,700.00
<b>TOTAL DE VISITAS Y MULTAS</b>	<b>7,204</b>	<b>B/. 135,400.00</b>	<b>4,672</b>	<b>510,650.00</b>	<b>11,876</b>	<b>B/. 646,050.00</b>

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN  
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2015**

**NACIONAL**

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,570	96,975.00	349	134,500.00	1,919	231,475.00
Mini Super	11,611	280,475.00	2,702	328,400.00	14,313	608,875.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	13,586	140,250.00	1,688	52,050.00	15,274	192,300.00
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>26,767</b>	<b>B/. 517,700.00</b>	<b>4,739</b>	<b>B/. 514,950.00</b>	<b>31,506</b>	<b>B/. 1,032,650.00</b>

FUENTE: ACODECO

# NACIONAL

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

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	1,919
Minisuper	14,313
Abarroterías	15,274
<b>Total de Establecimientos Verificados</b>	<b>31,506</b>

Fuente: ACODECO

