



**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 - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	605	1,761	2,366
ASISTENCIAS	7,470	25,949	33,419
QUEJAS*	537	1,659	2,196
TOTAL	8,612	29,369	37,981

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

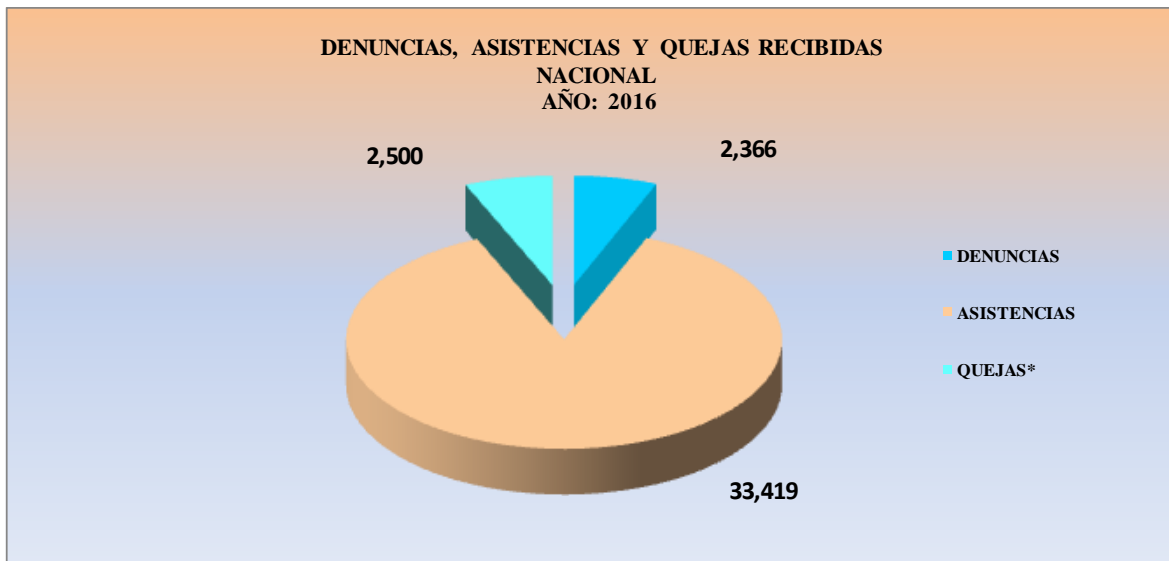
PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	605	1,761	2,366
ASISTENCIAS	7,470	25,949	33,419
QUEJAS*	537	1,963	2,500
TOTAL	8,612	29,673	38,285

*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 - JULIO 2016
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	339	100
TOTAL	339	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	166	64.1
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	18	6.9
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	14	5.4
Descuentos en medicamentos	13	5.0
No hay fila para jubilados	11	4.2
Descuentos por servicios públicos	7	2.7
No otorgan 50% jubilado recreación	7	2.7
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	2.3
Falta de información en descuento jubilado	5	1.9
Descuentos por servicios profesionales	4	1.5
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	3	1.2
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	3	1.2
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.4
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	1	0.4
TOTAL	259	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	177	15.7
Publicidad no veraz o engañosa	145	12.9
Productos vencidos	116	10.3
Escáner	96	8.5
Balanzas	65	5.8
Falta de información en contratos de colegios	61	5.4
Productos con doble precio	58	5.2
Falta de información propina	57	5.1
No cumplen	47	4.2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	41	3.6
Falta de información	41	3.6
Los surtidores estan descalibrados	32	2.8
Productos Deteriorados o mal estado	22	2.0
Venta atada	17	1.5
Peso neto	16	1.4
Cobro del % adicional al precio	16	1.4
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	15	1.3
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.2
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	14	1.2
Discriminación	13	1.2
No dieron constancia de pago	12	1.1
Productos sin fecha de vencimiento	11	1.0
No dan centavo devuelto	11	1.0
Combustible	10	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	6	0.5
Materiales de construcción	5	0.4
Venta condicionada	2	0.2
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Monopolio	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	1,124	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	18	58.1
Exigen consumo mínimo	13	41.9
TOTAL	31	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	5	62.5
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	25.0
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	12.5
TOTAL	8	100.0

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

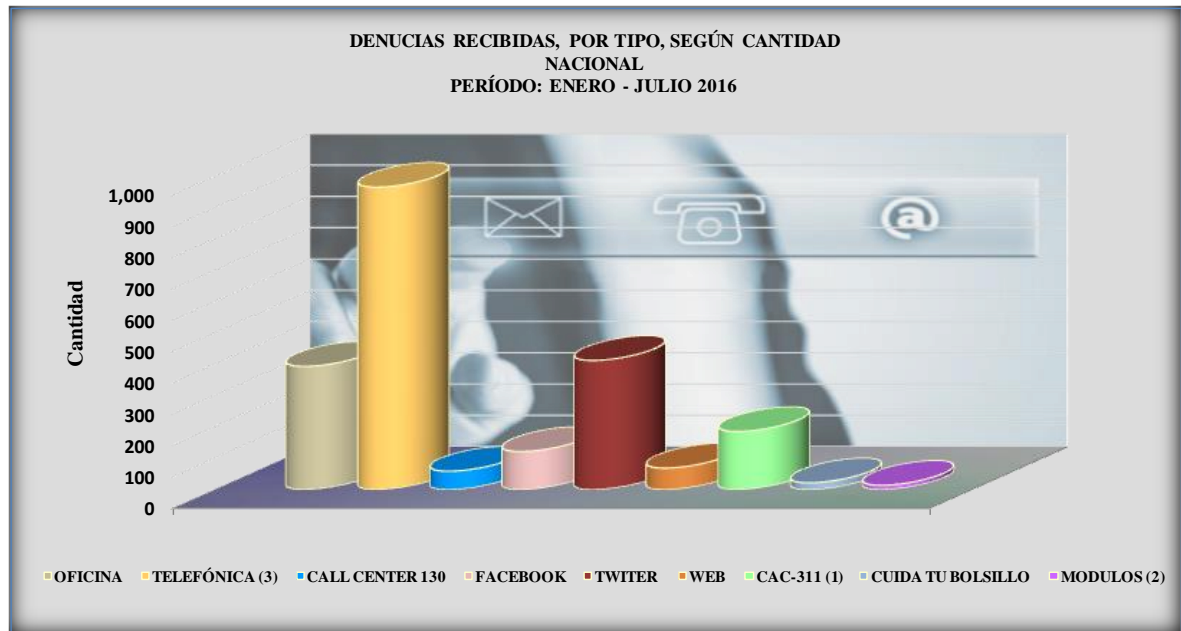
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	18	58	49	0	23	25	109	35	52	13	394
TELEFÓNICA (3)	14	27	17	24	0	13	54	767	20	24	7	967
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	122	0	0	0	122
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	413	0	0	0	413
WEB	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	186	0	0	0	186
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TOTAL	26	45	75	73	0	36	79	1,761	55	76	20	2,246

(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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	223	266	164	1,019	0	448	123	5,629	2,788	992	228	11,880
TELFÓNICA (3)	3	98	53	102	0	78	70	676	623	89	62	1,854
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	18,149	0	0	0	18,149
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	454	0	0	0	454
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,006	0	0	0	1,006
WEB	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	35
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	226	364	217	1,121	0	526	193	25,949	3,411	1,081	290	33,378

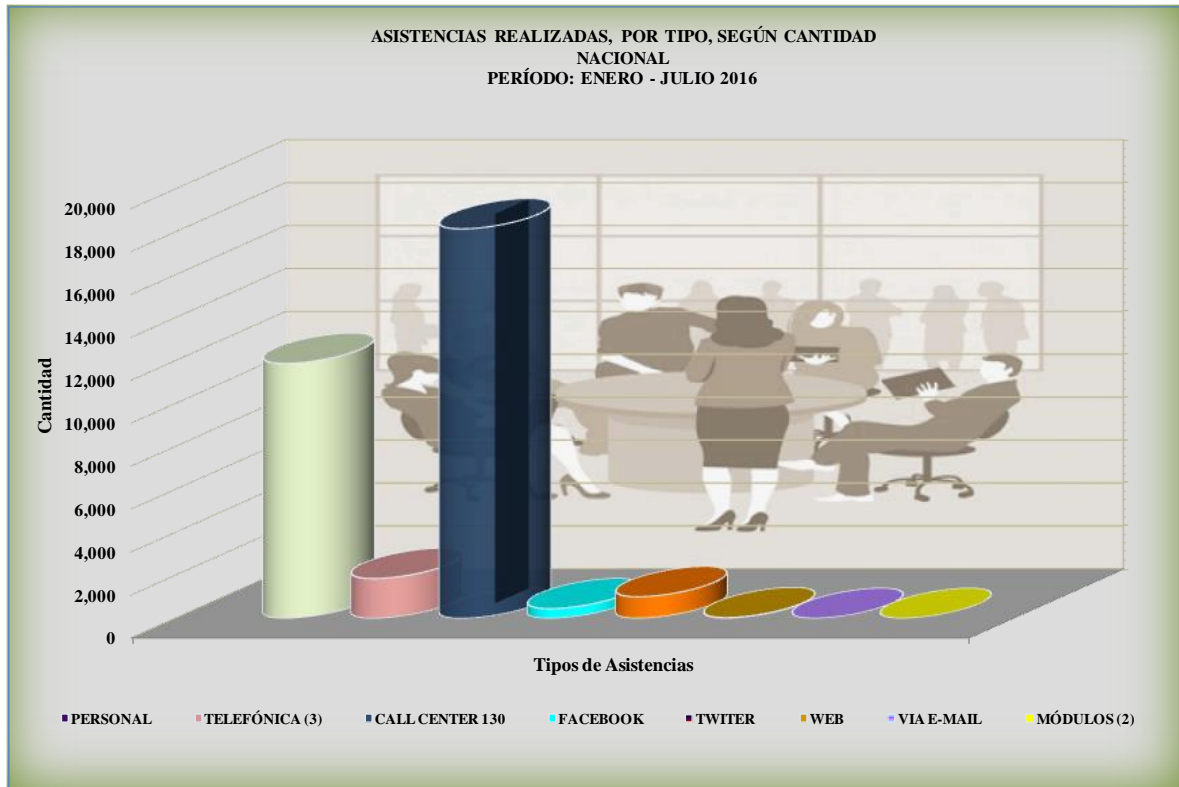
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblitos.

(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 septiembre 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-Jul-16	2,196	23,265,378.53

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-Jul-16	1,809	12,310,787.94

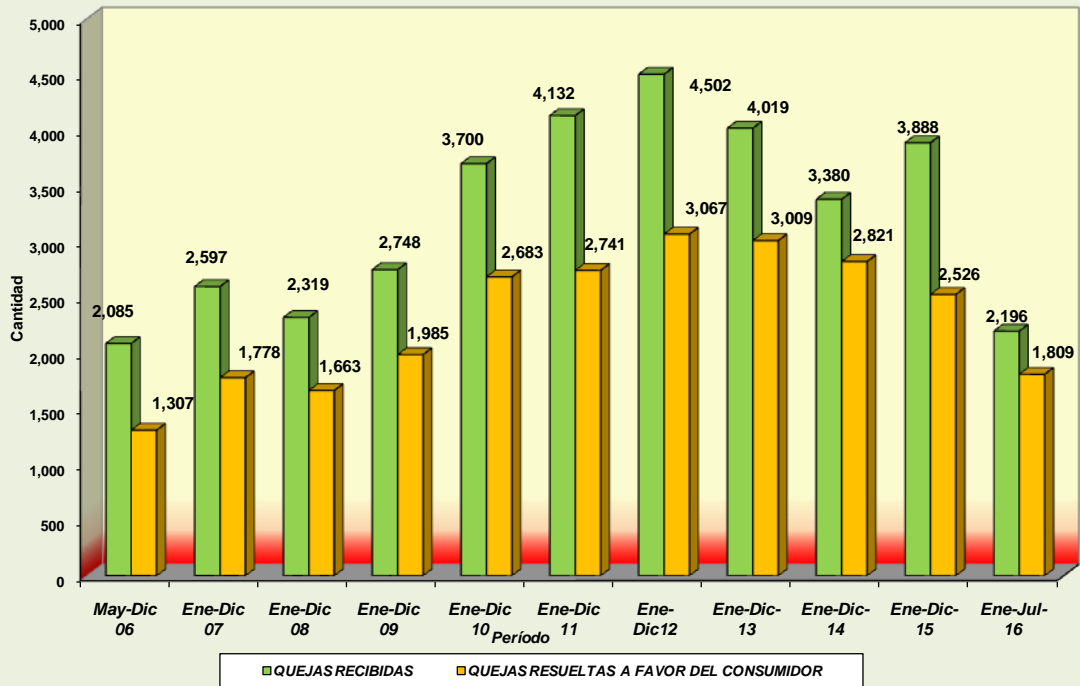
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

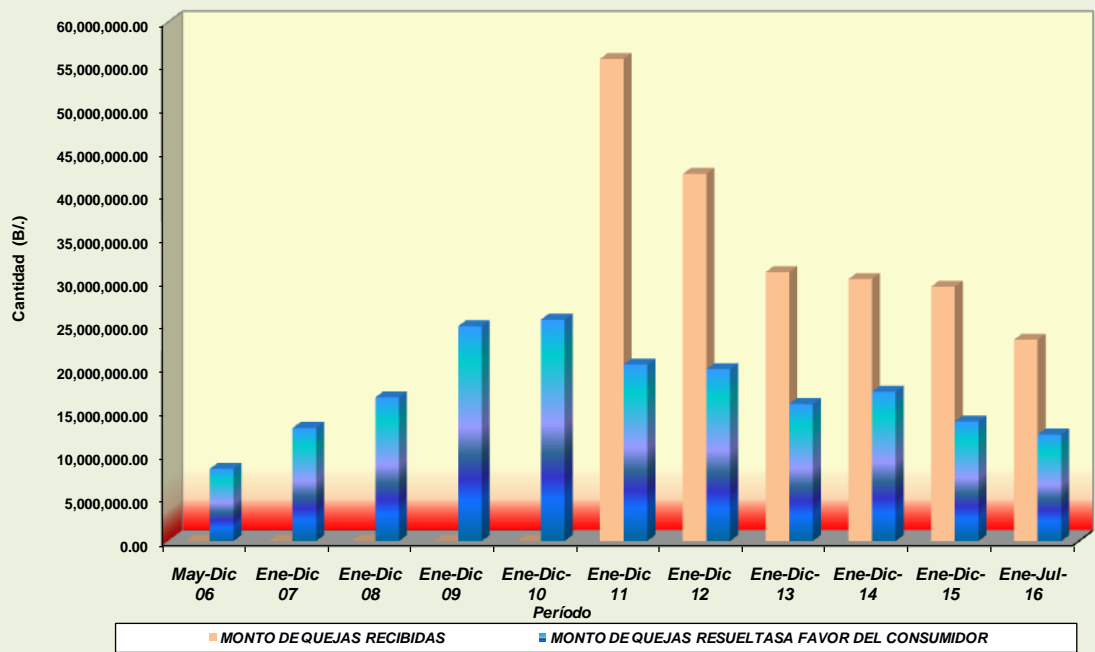
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	25,389	187,899,540.70
---	---------------	-----------------------

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 - 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS (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	2,065	42,346,190.71
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	2,957	28,736,147.16
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Jul-16	1,659	21,623,799.05

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 - 2016

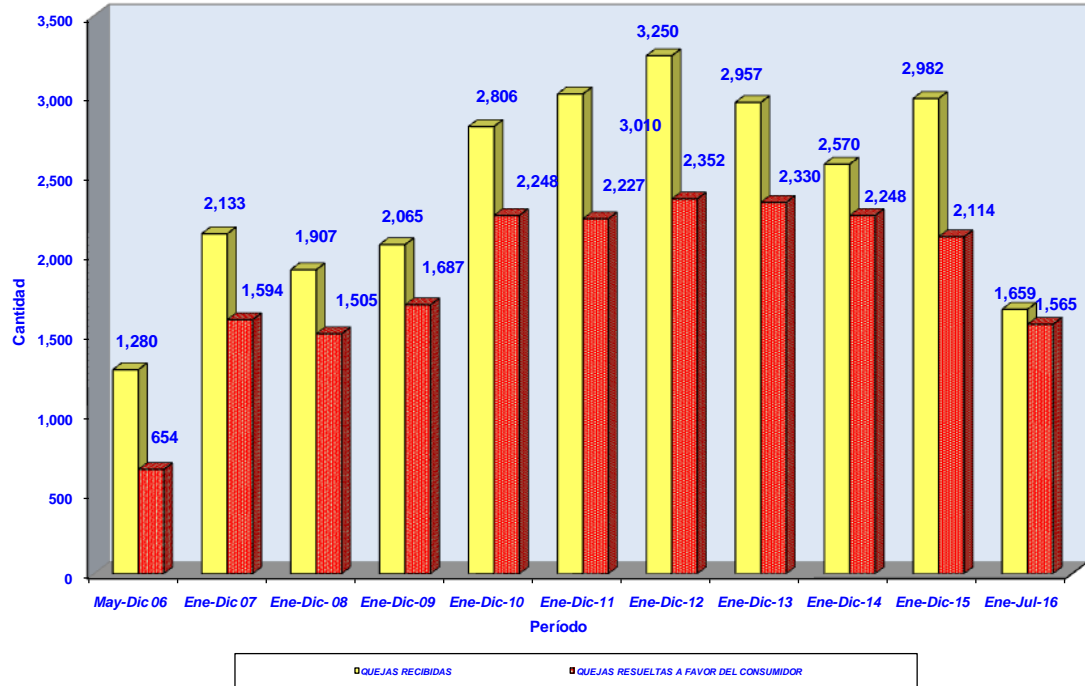
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (B/.)
May-Dic 06	654	6,099,551.73
Ene-Dic 07	1,594	12,767,258.86
Ene-Dic- 08	1,505	15,609,145.71
Ene-Dic-09	1,687	23,701,702.65
Ene-Dic-10	2,248	26,730,414.77
Ene-Dic-11	2,227	21,902,390.95
Ene-Dic-12	2,352	19,914,351.03
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,248	15,161,113.19
Ene-Dic-15	2,114	14,719,935.78
Ene-Jul-16	1,565	14,458,443.69

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	20,524	185,633,529.58
--	---------------	-----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 04-08-16. Estos datos se actualizan después del 20 de septiembre 2016.

Fuente: ACODECO

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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	1,659	1,659		
REGIONAL	Expedientes	537	537
TOTAL NACIONAL		2,196	2,196	0	0
Promedio de Quejas Diarias	17				
Promedio de Quejas Semanal	92				
Promedio de Quejas Mensual	366				

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	1,659	1,659		
REGIONAL	Expedientes	537	537
TOTAL NACIONAL		2,196	2,196	0	0
Promedio de Quejas Diarias	17				
Promedio de Quejas Semanal	92				
Promedio de Quejas Mensual	366				

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 - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	624	624
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,035	1,035
INVESTIGACIÓN	Expedientes	7,998	7,694	72	232
TOTAL		9,657	9,353	72	232
Promedio de Quejas Diarias	15				
Promedio de Quejas Semanal	82				
Promedio de Quejas Mensual	327				

**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%	96.20%	0.90%	2.90%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	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-Jul 16	537	1,641,279.48

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Jul 16	320	271,370.05

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	348
Agencia de autos	127
Hoteles o planes vacacionales	71
Venta de autos usados	48
Material didáctico	27
Decoración	15
Cursos de inglés	11
Taller de reparación de autos	8
Agencias de viajes	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Constructoras	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
Bancos	2
Comunicaciones	2
Almacén por departamentos	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	692

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	150	21.7	21,713.82	3,257,072.72
Incumplimiento de contrato	140	20.2	59,786.42	8,370,099.22
Claúsula abusiva	99	14.3	32,713.22	3,238,608.83
Falta de información comercial	82	11.8	22,766.88	1,866,884.52
Cobro indebido	53	7.7	11,529.76	611,077.46
Vicio oculto	48	6.9	50,706.03	2,433,889.67
Devolución de dinero/abono	41	5.9	7,239.05	296,801.02
Aclaración de contrato	32	4.6	54,195.60	1,734,259.25
Incumplimiento de servicio	21	3.0	8,439.84	177,236.57
Veracidad de la publicidad	7	1.0	39,856.43	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.9	2,994.47	17,966.84
Resolución contrato	4	0.6	11,087.50	44,350.00
Resindir contrato	3	0.4	3,003.33	9,010.00
Venta engañosa	2	0.3	35,975.00	71,950.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
Mercancía defectuosa	1	0.1	24,600.00	24,600.00
Abono retenido	1	0.1	8,000.00	8,000.00
Custodia de bien	1	0.1	3,500.00	3,500.00
TOTAL	692	100.0	32,474.04	22,472,035.27

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	97	25.5	37,118.43	3,600,487.28
Acuerdo en audiencia/Varios	88	23.2	28,547.70	2,512,197.20
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	43	11.3	16,600.71	713,830.60
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	36	9.5	31,915.90	1,148,972.23
Abandono	33	8.7	21,997.80	725,927.33
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	23	6.1	34,660.29	797,186.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	18	4.7	28,004.32	504,077.83
Pendiente constancia Desistimiento	18	4.7	21,895.15	394,112.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	3.7	51,350.88	718,912.31
Acuerdo/Reparación	3	0.8	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.5	124,690.00	249,380.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	380	100.0	30,662.51	11,651,752.56

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 - JULIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	114	8,081,217.49
Claúsula abusiva	51	2,555,721.74
Cobro indebido	48	567,528.74
Falta de información comercial	40	1,603,603.13
Devolución de dinero/abono	28	219,285.01
Vicio oculto	24	1,909,314.41
Incumplimiento de garantía	20	949,643.79
Aclaración de contrato	15	1,696,970.25
Veracidad de la publicidad	3	253,995.00
Resolución contrato	2	36,400.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
Venta engañosa	1	3,670.00
TOTAL	348	17,978,083.73

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	121	4,932,850.79
Desistimientos	72	3,931,776.73
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	202	9,495,788.83

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES DECURIA, S.A.	15
MYSTIC TOWER, S.A.	14
INVERSIONES EMET, S.A	10
KRISHEL INVESTMENT INC	10
AVANCE URBANO, S.A.	9
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
CENTRAL PARK PANAMA	8
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
CASAS DE PLAYA, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLO EL LIMON	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	3
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	3
INMOBILIARIA Q, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LOTES Y URBANISMO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTMENT	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAR PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A./ HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO B 3, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LUXORY CORP. BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWERS INC. / AMT PROPERTIES INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A./LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP PANAMA/MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
THE PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVITAT, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	348

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	224,515.40
Vicio oculto	6	148,241.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Incumplimiento de contrato	3	32,213.00
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	48	510,540.15

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	89,780.78
Acuerdo	9	159,513.88
Fallo a favor	3	25,773.00
TOTAL	24	275,067.66

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	8
GRUPO JARUM	4
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
FAT CAR'S	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
AUTOS VIP	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
M.P. AUTOS	1
SUM MOTORS S.A	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	48

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	93	1,961,058.42
Vicio oculto	16	349,611.01
Falta de información comercial	5	102,784.65
Incumplimiento de servicio	4	13,247.43
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Venta engañosa	1	68,280.00
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
Cobro indebido	1	3,159.35
TOTAL	127	2,584,679.36

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	39	619,265.97
Desistimiento	22	419,347.50
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	67	1,145,290.47

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	31
PETROAUTOS, S.A.	22
PANAMOTOR	18
MOTORES JAPONESES	13
RICARDO PÉREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	6
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
BAVARIAN MOTOR	3
EMPRESAS MELO, S.A.	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
HYUNDAI	1
TESA	1
TOTAL	127

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero/abono	1	5,575.00
TOTAL	1	5,575.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	5,575.00
TOTAL	1	5,575.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

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

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	244
Electrodomésticos/equipos electrónicos	181
Celulares	141
Almacén por departamentos	121
Tv por cable	115
Mueblería/equipo electrónico	91
Funerarias	54
Comunicaciones	53
Hoteles o planes vacacionales	35
Taller de reparación de autos	34
Mueblerías	31
Agencia de autos	30
Repuestos y reparaciones (no autos)	30
Repuestos para autos	29
Opticas	19
Computadoras	18
Industrial	18
Almacén de ropa y calzados	16
Ventas por TV	16
Decoración	16
Supermercados	15
Joyería/Relojerías	10
Agencia de motos	10
Videojuegos	8
Alquiler de autos	7
Clínicas	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Servicios Profesionales	7
Material didáctico	7
Agencias de viajes	6
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Venta de autos usados	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Líneas aéreas	5
Materiales de construcción	5
Universidad	5
Cursos varios	5
Ventas por internet	5
Estaciones de gasolinas	4
Internet	4
Transporte (fletes o similares)	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Distribuidoras e importadoras	3
Servicio de intermediación	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Almacén de bicicleta	2
Armas	2
Bancos	2
Farmacias	2
Salón de belleza	2
Cursos especializados	2
Bienes y raíces	2
Centros de estéticas	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Sederías	2
Alarmas	1
Constructoras	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Tiendas, abarroterías, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Perfumería	1
Remodelación	1
TOTAL	1,504

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	632	42.0	432.67	273,448.06
Falta de información	222	14.8	576.31	127,941.73
Incumplimiento de servicio	122	8.1	613.50	74,846.71
Resolución de contrato	120	8.0	430.42	51,650.86
Incumplimiento de contrato	96	6.4	1,149.22	110,325.36
Cobro indebido	78	5.2	457.51	35,686.07
Mercancía defectuosa	57	3.8	387.32	22,076.96
Devolución de dinero	33	2.2	730.83	24,117.42
Rescindir contrato	28	1.9	197.75	5,536.90
Custodia de bien	26	1.7	347.30	9,029.73
Anulación de contrato	26	1.7	180.32	4,688.34
Vicio oculto	18	1.2	1,475.61	26,561.02
Daño y perjuicio	17	1.1	819.03	13,923.56
Veracidad de la publicidad	13	0.9	387.56	5,038.23
Venta engañosa	10	0.7	416.84	4,168.35
Abono retenido	4	0.3	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
TOTAL	1,504	100.0	527.49	793,343.26

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	437	30.6	416.28	181,914.29
Desistimiento/Devolución	203	14.2	480.03	97,446.41
Acuerdo en audiencia/Varios	177	12.4	307.32	54,394.92
Pendiente constancia desistimiento	106	7.4	360.30	38,191.59
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	89	6.2	667.76	59,430.49
Resolución/Devolución	77	5.4	864.72	66,583.76
Abandono	68	4.8	236.12	16,056.31
Resolución/Reemplazo	62	4.3	481.59	29,858.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	50	3.5	517.48	25,873.99
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	50	3.5	456.44	22,822.18
Resolución/Reparar	32	2.2	632.77	20,248.72
Acuerdo/Reemplazo	23	1.6	403.69	9,284.84
Transacción extrajudicial	18	1.3	571.00	10,278.06
Resoluciones/Varios	14	1.0	1,166.31	16,328.40
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.8	324.61	3,570.67
Acuerdo/Devolución	7	0.5	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	1,429	100.0	461.19	659,035.38

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	78	75,610.30
Cobro indebido	56	30,691.78
Incumplimiento de contrato	55	72,454.43
Devolución de dinero	22	18,518.29
Vicio oculto	11	17,175.56
Incumplimiento de garantía	9	10,049.10
Resolución de contrato	8	7,700.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
Abono retenido	1	1,400.00
Incumplimiento de servicio	1	608.55
Anulación de contrato	1	250.00
TOTAL	244	238,247.44

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	92	85,103.02
Acuerdos	43	52,326.12
Resoluciones	31	41,879.49
Transacción Extrajudicial	5	4,259.00
TOTAL	171	183,567.63

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
CJ BROKERS REAL ESTATE	28
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	13
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	4
ICON TOWER 8A, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	3
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ALCAPA, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, 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 LA PRADERA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA CRESTA, S.A.	1
INMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIVIS, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
TOTAL	244

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	139	64,765.28
Mercancía defectuosa	23	10,939.27
Falta de información	7	5,665.27
Incumplimiento de servicio	3	572.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	1	425.00
Cobro indebido	1	390.75
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	181	84,801.01

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	140	63,673.07
Acuerdo	65	29,644.14
Resolución	51	28,577.55
Transacción extrajudicial	2	1,485.28
TOTAL	258	123,380.04

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	25
PREMIER	19
PANAFOTO	17
FOTO SONIDO	12
DO IT CENTER	8
RODELAG	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
E-VISION	6
AUDIO FOTO	5
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
TECH & HOUSE	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
PHOTOVISION	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI SERVICIOS DIAS	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNACIONAL	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SAMSUNG	1
SERFRASA	1
SERVIDEALES	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
WEST HOUSE	1
SOUND N MUSIC	1
TOTAL	181

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	120	31,643.70
Incumplimiento de servicio	7	1,582.57
Custodia de bien	5	1,037.70
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Falta de información	4	268.62
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	141	35,790.67

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	91	16,172.37
Acuerdo	46	9,031.52
Resolución	16	4,156.44
Transacción extrajudicial	3	774.91
TOTAL	156	30,135.24

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	8
MOVICELL	5
MOVIL PHONE, S.A.	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
C & D CENTER	3
CELL PLUS	3
DRAGON CELL	3
MOBILE HOME 2	3
REDPRECIO.COM	3
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES LA DOÑA	2
JIN XU SHOP	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
SMART CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO FOTO	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	1
CELL'S PLANET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELEKTRO - SAM	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JIN XU SHOPST	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
Mobile Home	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE MARKET S.A.	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
RED PRECIO	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
VISTA CELULAR	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	141

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	23	17,728.20
Falta de información	3	1,544.42
Incumplimiento de servicio	1	2,476.78
Vicio oculto	1	2,475.00
Resolución de contrato	1	236.00
Venta engañosa	1	181.89
Custodia de bien	1	49.98
TOTAL	31	24,692.27

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	10	7,477.63
Acuerdo	4	3,432.99
Resolución	5	7,326.12
TOTAL	19	18,236.74

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
ANCON STORE	2
CASA GALA	2
HOME CENTER	2
CONFORT	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	2	904.18
Vicio oculto	1	2,485.54
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	6	8,689.72

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento/Devolución	1	1,498.00
TOTAL	1	1,498.00

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

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	13,068.30
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Incumplimiento de servicio	4	3,837.78
Venta engañosa	1	700.00
Mercancía defectuosa	3	1,147.93
Falta de información	7	2,841.88
Daño y perjuicio	2	3,139.91
TOTAL	30	27,346.78

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	10	7,558.81
Desistimiento	9	5,240.50
Resolución	11	12,496.12
TOTAL	30	25,295.43

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

PERÍODO : ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	80	36.7	21,221.66	1,697,732.51
Incumplimiento de contrato	53	24.3	56,289.34	2,983,334.89
Cláusulas abusivas	18	8.3	2,577.64	46,397.50
Falta de información comercial	16	7.3	28,648.64	458,378.18
Cobro indebido	14	6.4	8,644.71	121,025.93
Vicios ocultos	10	4.6	34,999.85	349,998.53
Devolución de abono/dinero	10	4.6	20,472.15	204,721.50
Incumplimiento de servicio	9	4.1	4,252.28	38,270.53
Aclaración de contrato	5	2.3	77,158.00	385,790.00
Veracidad de la publicidad	3	1.4	35,000.00	105,000.00
TOTAL	218	100.0	29,314.91	6,390,649.57

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	97	25.5	37,118.43	3,600,487.28
Acuerdo en audiencia/Varios	88	23.2	28,547.70	2,512,197.20
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	43	11.3	16,600.71	713,830.60
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	36	9.5	31,915.90	1,148,972.23
Abandono	33	8.7	21,997.80	725,927.33
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	23	6.1	34,660.29	797,186.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	18	4.7	28,004.32	504,077.83
Pendiente constancia Desistimiento	18	4.7	21,895.15	394,112.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	3.7	51,350.88	718,912.31
Acuerdo/Reparación	3	0.8	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.5	124,690.00	249,380.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	380	100.0	30,662.51	11,651,752.56

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	16	325,872.11
Incumplimiento de contrato	7	175,405.54
Cláusulas abusivas	7	31,185.00
Cobro indebido	5	46,199.28
Incumplimiento de servicio	5	16,835.33
Vicios ocultos	5	125,388.52
Devolución de abono/dinero	3	26,425.00
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	50	868,539.28

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	17	413,551.30
Agencia de autos	14	319,095.96
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34,435.00
Decoracion	3	11,383.32
Venta de Autos Usados	2	18,700.00
Fabrica de Muebles	2	5,939.20
Financieras	1	3,639.03
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
Universidad	1	22,116.95
Reparaciones de Casas	1	4,525.00
TOTAL	50	868,539.28

Fuente: ACODECO

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

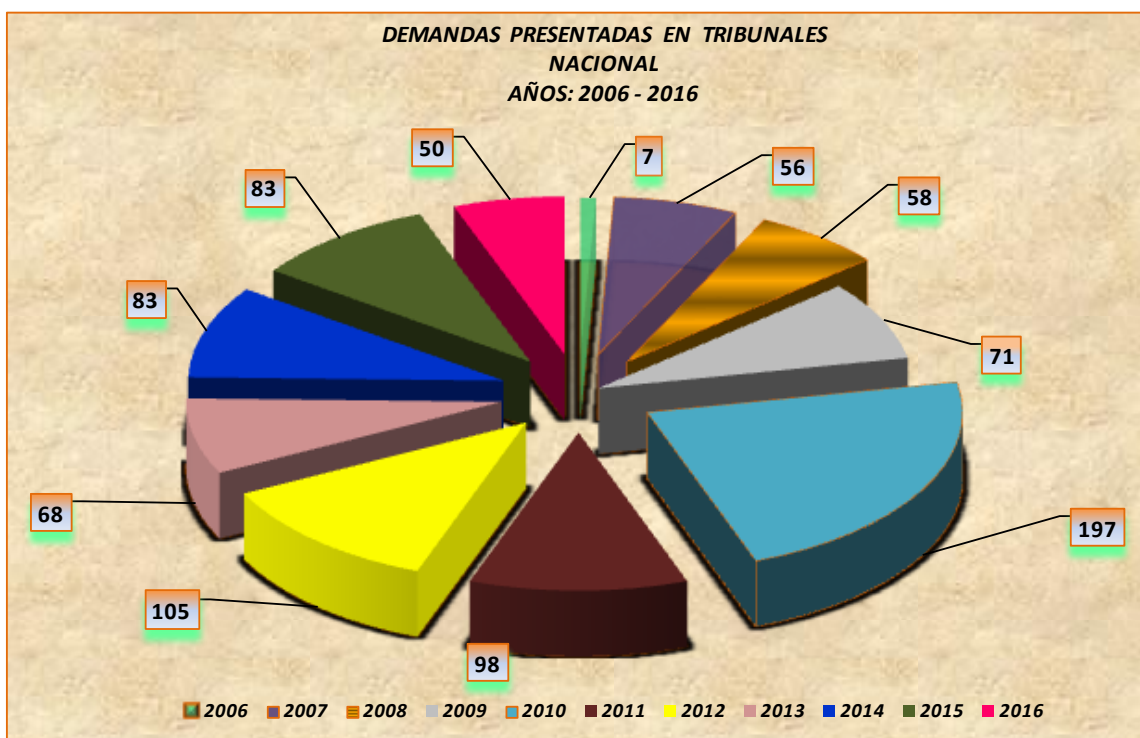
AÑO: 2006 - 2016 (julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.4	1,162,188.01
2008	58	6.6	1,165,958.76
2009	71	8.1	3,177,387.81
2010	197	22.5	11,574,589.66
2011	98	11.2	4,265,056.02
2012	105	12.0	4,552,121.01
2013	68	7.8	3,037,107.83
2014	83	9.5	2,925,140.26
2015	83	9.5	2,460,388.06
2016	50	5.7	868,539.28
TOTAL	876	100.0	35,188,476.70

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en aperturas	7,694	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,214	419,470.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	557	
Expedientes en alzadas	288	

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios, y sólo abarca empresas que se notifican en la sede central de ACODECO.

® Cifras revisadas.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987		
Expedientes en aperturas	72	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	51	16,400.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	52	
Expedientes en alzadas	17	
LEY 24 DE 2002		
Expedientes en aperturas	232	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	70	92,200.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	230	
Expedientes en alzadas	39	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	73	6.0	39,310.00	9.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	43	3.5	24,965.00	6.0
SUPERMERCADO XTRA	40	3.3	23,970.00	5.7
SUPERMERCADO REY	25	2.1	18,890.00	4.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.3	1,050.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3	0.2	1,650.00	0.4
SUPERMERCADO MR PRECIO	3	0.2	2,280.00	0.5
CASA DE LA CARNE	1	0.1	1,030.00	0.2
OTROS	1,022	84.2	306,325.00	73.0
TOTAL[®]	1,214	100.0	419,470.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios, y sólo abarca empresas que se notifican en la sede central de ACODECO.

[®] Cifras revisadas.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 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	35	24,500.00
TOTAL	2,002	814,050.00

Fuente: ACODECO



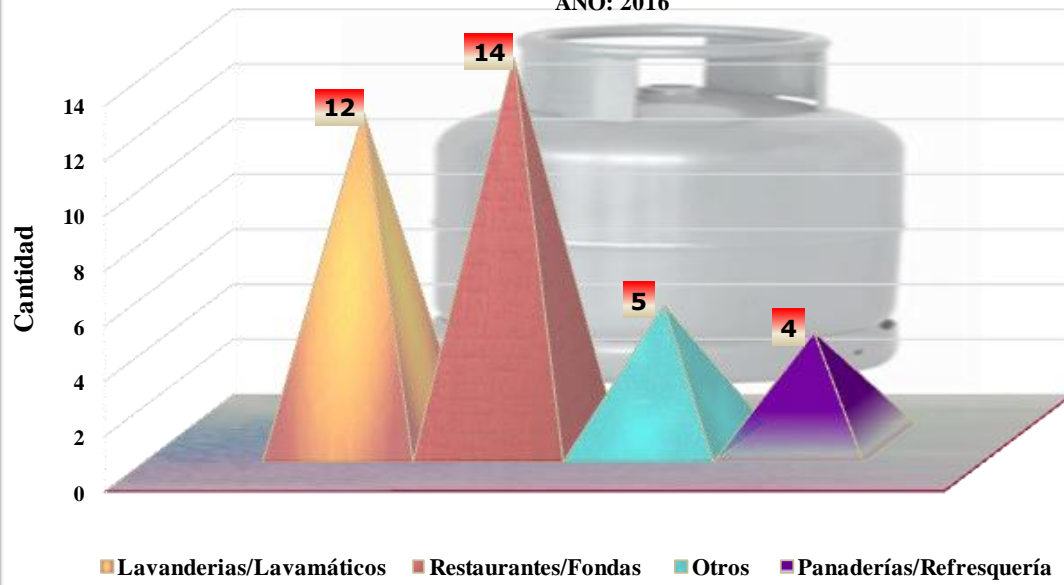
SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS NACIONAL PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderías/Lavamáticos	12	9,250.00
Restaurantes/Fondas	14	10,250.00
Otros	5	2,500.00
Panaderías/Refresquería	4	2,500.00
TOTAL	35	24,500.00

Fuente: ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE
TANQUE DE GAS DE 25 LBS
NACIONAL
AÑO: 2016**



**SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS
Y COLEGIOS PRIVADOS**
Años: 2007- 2016 (julio)

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 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	3	1,100.00
TOTAL	102	133,200.00

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	1
Pago obligatorio para activida	...	1	1
Cobro por copias	...	1	...
Libros	...	2	...
Discriminación	...	1	...
TOTAL	17	42	2

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

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 - JULIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	1	25.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	16	283,053.35
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	28	0.00
La publicidad no es veraz	23	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	79	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	11	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	11	0.00
Hasta agotar existencias	11	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	11	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	90	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	18	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	2	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	30	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	42	0.00
Venta especial sin falta	66	0.00
TOTAL	459	283,082.34
VERIFICACIÓN	122	65.00

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: JULIO 2016

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
Honró	0	0.0	0.00
Suspendió	10	76.9	0.00
Rectificó	0	0.0	0.00
Suspendió/ Rectificó	2	15.4	0.00
QUEJAS			
Honró	1	7.7	99.97
TOTAL	13	100.0	99.97

Fuente: ACODECO

CASOS DE QUEJAS, DENUNCIAS Y OFICIO SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Localizable	0	0.0	0.00
Improcedente	17	100.0	0.00
TOTAL	17	100.0	0.00

CASOS ASIGNADOS A OTROS DEPARTAMENTOS

Decisión de quejas	1	1.0	208.27
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	99	99.0	0.00
TOTAL	100	100.0	208.27

Fuente: ACODECO

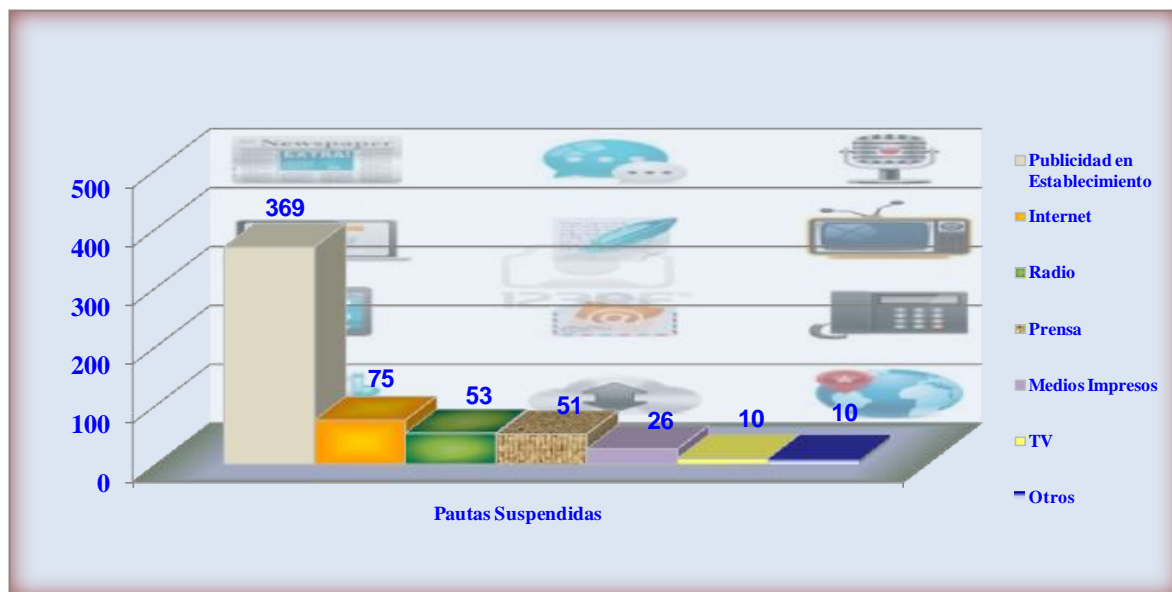
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	369
Internet	75
Radio	53
Prensa	51
Medios Impresos	26
TV	10
Otros	10
TOTAL	594

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 septiembre 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 julio)	6,435	3,606	10,041
TOTAL	106,228	64,733	170,961

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 septiembre 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 julio)	3,187	1,305	4,492
TOTAL	47,254	25,578	72,832

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

Fuente: ACODECO

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

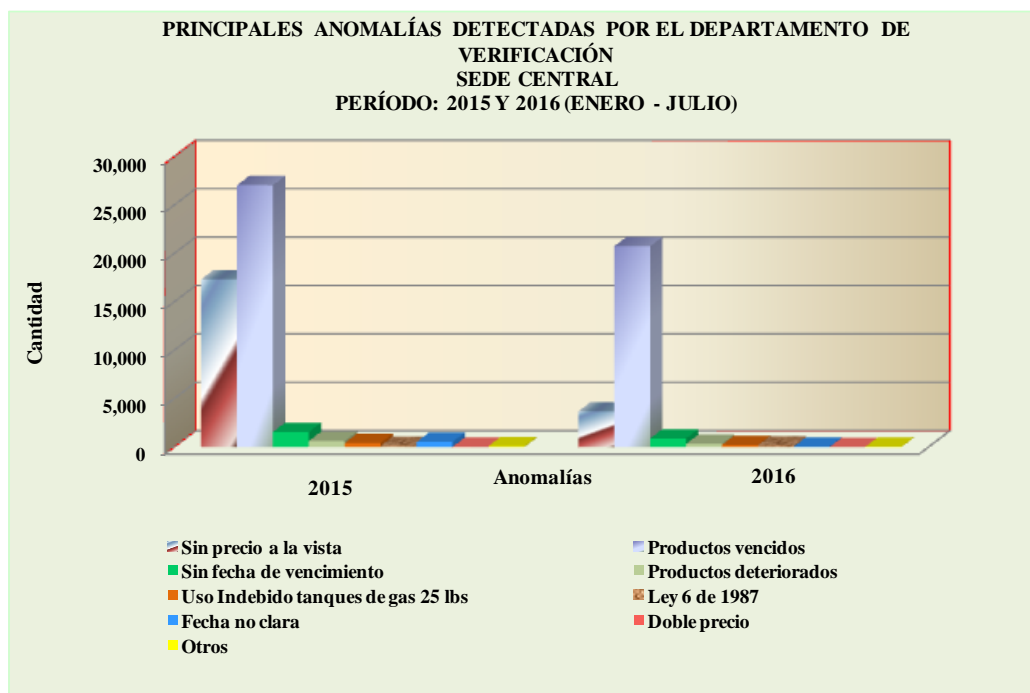
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2015 - 2016 (julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	3,675
Productos vencidos	27,045	20,732
Sin fecha de vencimiento	1,557	874
Productos deteriorados	626	315
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	415	223
Ley 6 de 1987	113	165
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	11
Otros	88	45
TOTAL	47,698	26,076

Fuente: ACODECO



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

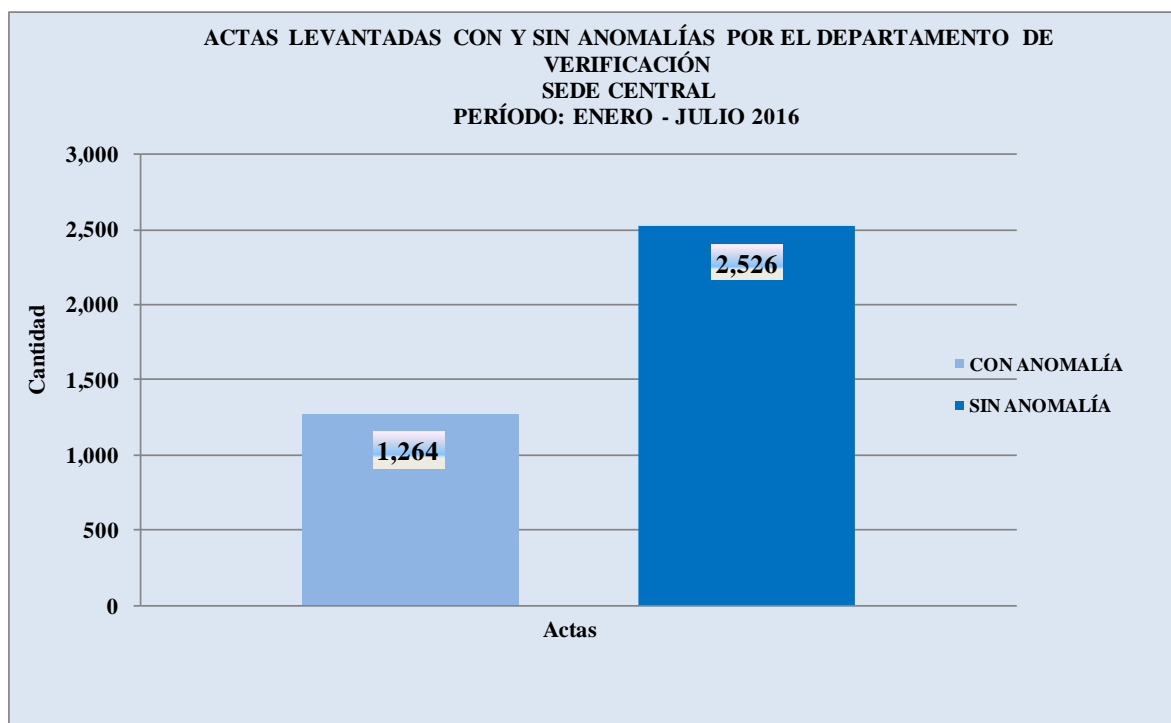
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,264	2,526

Fuente: ACODECO



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

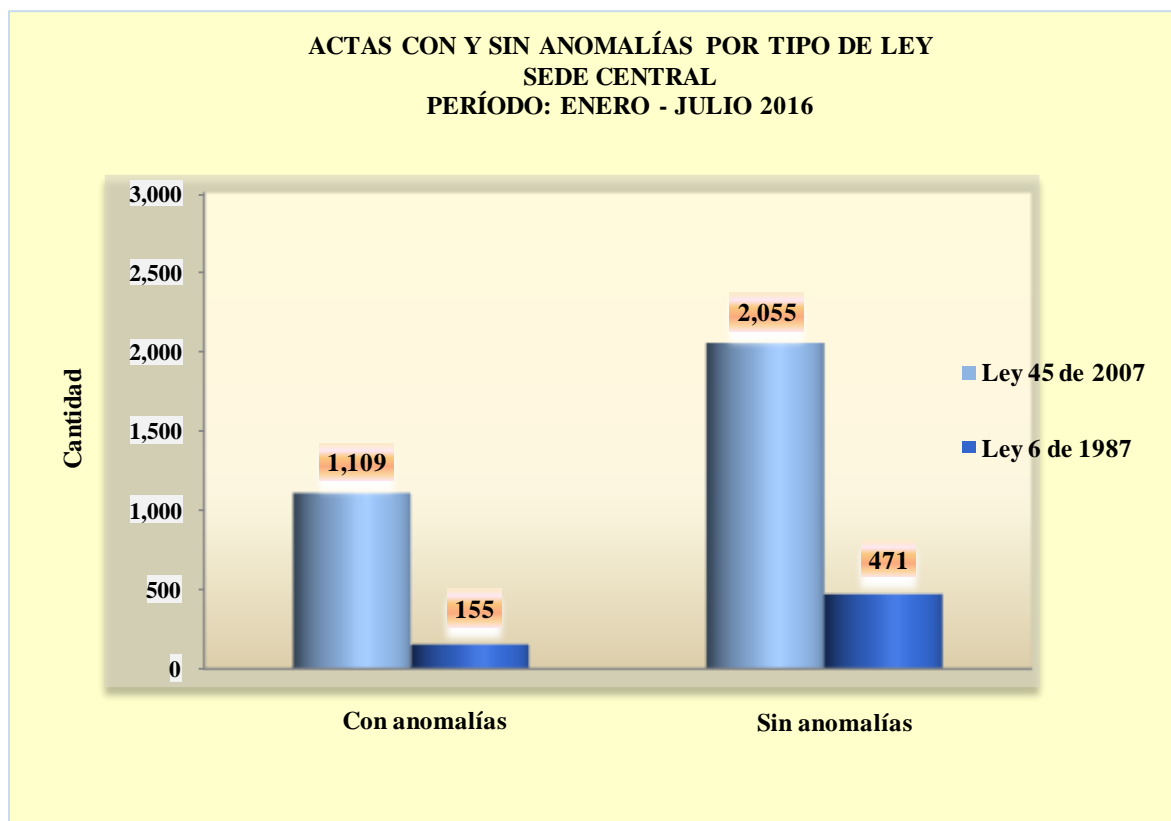
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,109	2,055
Ley 6 de 1987	155	471

Fuente: ACODECO



**ACTIVIDADES REALIZADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2016 (ENERO - JULIO)**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDADA	AÑO										TOTAL	
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2016
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	105,661	55,359	17,319	3,675	1,239,560
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	19,932	27,045	20,732	423,223
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	7,982	4,793	1,557	874	109,350
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,391	564	626	315	16,451
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1	-	32	1,829
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	22	20	15	11	493
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	1,453	101	520	36	7,151
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	31	47	37	663
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	4	1	4	11
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	7	2	1	184
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	321	199	415	223	3,929
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	3	7	3	122
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	4	-	-	0	13
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	107	50	13	101	624
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	97	91	78	48	686
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	7	22	16	75
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	2	4	8	0	32
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	2	-	0	24
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	-	-	0	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	2	5	2	16
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	5	3	9	7	38
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	-	-	0	129
Discriminación	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	1
TOTAL		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	184,877	130,991	150,259	81,173	47,690	26,117	1,805,677

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

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

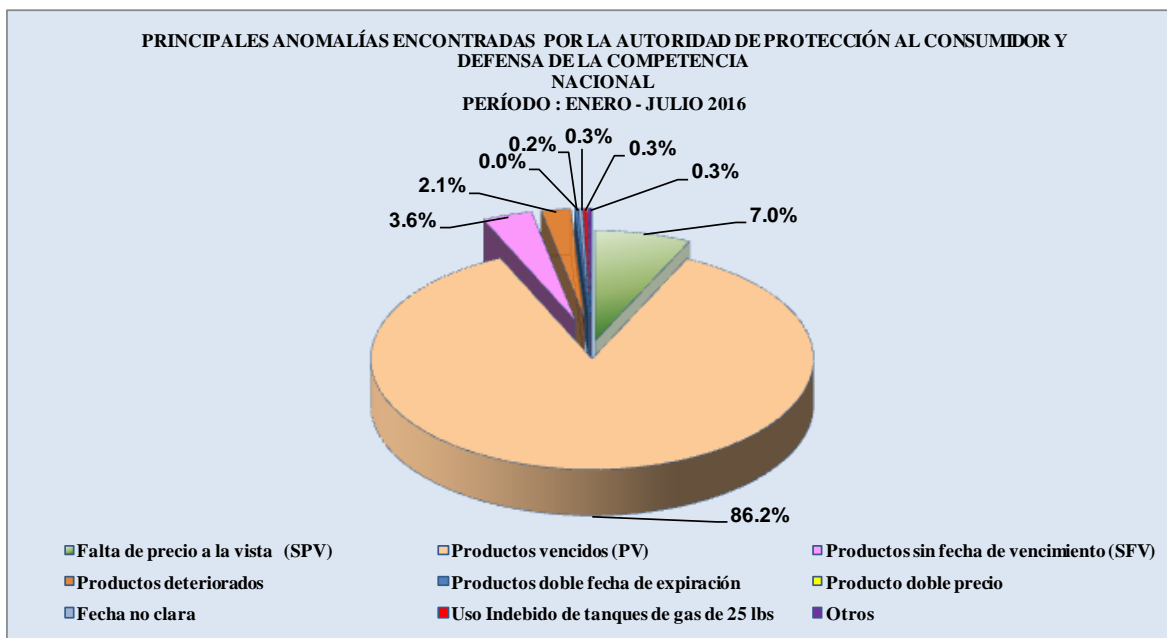
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	7,365	7.0
Productos vencidos (PV)	90,198	86.2
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	3,808	3.6
Productos deteriorados	2,242	2.1
Productos doble fecha de expiración	200	0.2
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	282	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	304	0.3
Otros	275	0.3
TOTAL	104,687	100.0

Fuente: ACODECO



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

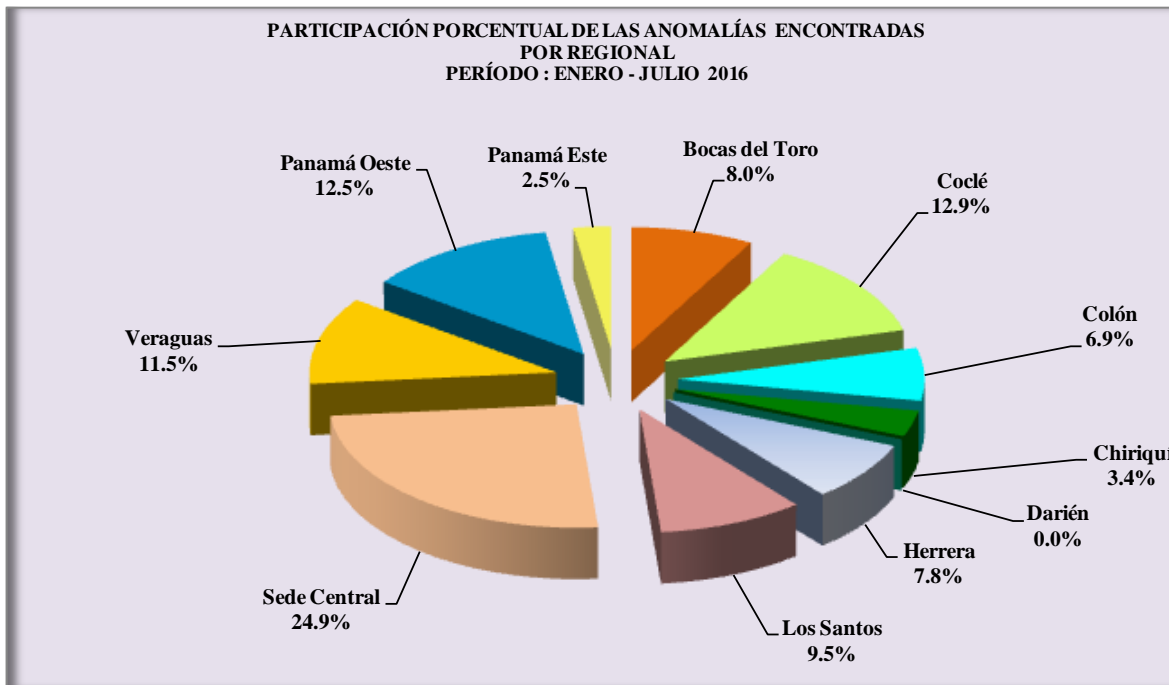
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	8,418	8.0
Coclé	13,458	12.9
Colón	7,217	6.9
Chiriquí	3,594	3.4
Darién	0	0.0
Herrera	8,199	7.8
Los Santos	9,993	9.5
Sede Central	26,076	24.9
Veraguas	12,009	11.5
Panamá Oeste	13,128	12.5
Panamá Este	2,595	2.5
TOTAL	104,687	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-JUNIO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	169	17.8	214,517	83.3
SUPERMERCADO REY	257	27.1	10,835	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	674	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	303	32.0	11,493	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	203	21.4	2,177	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.3	3	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	12	1.3	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	947	100.0	257,588	100.0

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

En el mes de junio; no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

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

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

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-JUNIO 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	126	39.1	38,845	16.7
SUPERMERCADO 99	70	21.7	114,248	49.1
SUPERMERCADO REY	66	20.5	33,629	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	29	9.0	17,992	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	29	...	3,297	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	2	0.6	301	0.1
TOTAL	322	91.0	232,459	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 - JULIO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-JULIO 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	34.5
SUPERMERCADO REY	34	27.6	6,510	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	...	0.0	1,162	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	...	0.0	5,861	17.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	89	72.4	1,243	3.7
PRICE MART	2,505	7.4
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	123	100.0	33,658	100.0

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

En el mes de febrero, abril, mayo, junio; 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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 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.	31	176	109	62	0	241	218	118	257	17	53	1,282
Almacenes	24	34	16	67	0	102	37	326	47	15	5	673
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	3	3	4	0	0	3	4	22	0	2	2	43
Alquiler de Autos	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	1	0	0	0	0	0	7	0	0	0	8
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	2	2	0	0	0	0	8	0	0	0	15
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Casinos	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Celulares	0	2	2	0	0	12	0	0	1	0	0	17
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	84	0	0	0	84
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	2	0	2	0	1	6	38	13	2	0	64
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	38
Computadoras	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	4	0	18	0	0	23
Distribuidora e Importadoras	0	4	0	0	0	2	1	51	1	0	1	60
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electronicas	1	1	0	0	0	2	0	11	3	0	1	19
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	18
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	5	5	8	1	0	2	2	7	2	3	0	35
Esoterica	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Farmacias	3	14	4	3	0	2	20	12	11	2	14	85
Ferreterías	14	9	15	1	0	1	8	33	0	0	1	82
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Hoteles y Pensiones	6	15	1	9	0	2	66	31	17	0	5	152
Internet	3	4	1	0	0	0	11	27	0	1	0	47
Joyería y Relojería	1	1	1	0	0	8	0	5	1	0	0	17
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	7
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	12	14	1	0	0	16	137	2	6	5	195
Librería	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	5	1	0	1	10
Mini Super	153	193	160	129	0	260	133	341	130	127	164	1,790
Mueblerías	1	0	6	0	0	8	3	6	0	0	0	24
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opticas	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
Otros	18	7	1	67	0	0	11	17	2	4	2	129
Panaderías/Refresquerías	3	20	10	0	0	3	28	108	11	2	3	188
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	6	1	0	0	12
Pintura	2	0	0	0	0	45	0	7	0	0	0	54
Restaurantes / Fondas	37	90	25	54	0	22	186	824	216	47	15	1,516
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	1	5	0	0	0	7
Salón de Belleza	2	6	4	47	0	6	19	10	1	0	0	95
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	1	7	0	0	3	15
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Supermercados	24	52	21	34	0	19	13	89	10	89	29	380
Telefonía	1	0	0	0	0	0	1	9	0	2	0	13
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	4	15	6	0	0	29
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	9
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilies de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	8	0	0	0	0	11
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	5	0	0	15
TOTAL DE VISITAS	355	670	413	477	0	764	809	2,461	758	319	305	7,331

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, POR MES, SEGÚN ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		Análisis de calidad de arroz	producto	21	14	99	4	107	6	0	1	2	7	6	7	9													
Verificación de pesas y balanzas	balanza																												
- A favor del consumidor	balanza	7		1		1				0		3		0													0	13	13
- En contra del consumidor	balanza	0		2		0				1		1		0													0	4	4
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	2		2		2				0		0		0													0	6	6
Análisis Físicoquímicos	marcas																										0	0	0
Verificación contenido neto Canasta Básica	producto	36,177	3,709	255	133	1,182	789	21,988	435	23,808	1,961	14,897	2,519	1,097	60												99,404	9,606	109,010
Verificación contenido neto de Pan	producto																										0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto			591	36																						591	36	627
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento					0	2			1	2			64	45												65	49	114
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevo)																										0	0	0
Verificación contenido neto de Gas	producto (cilindro)																										0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																										0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsas)																										0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento																										0	0	0
Bloques	establecimiento																										0	2	2
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,selo de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	32	11	36	10	1	0	5	1	3	0	8	2												87	24	111
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	18	0	724	13	876	8	8	0	63	1	38	0	168	2												1,895	24	1,919
- A favor del consumidor	surtidor			0		2		0		0		0		0													0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor			1		2		0		1		1		0													0	4	4
Verificación de tanques de combustible	tanques	4	0	134	0	186	0	1	0	16	0	7	0	41	0												389	0	389
Verificación de agroquímicos	establecimiento													2	16												2	16	18
Verificación de escáner	establecimiento	14	8	10	27	4	6	0	1	16	9	9	8	4	6											57	65	122	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	24		71		4		1		14		7		10														131	131
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	18		166		13		1		6		9		16														229	229
Verificación de grasas	freidora o paila	1						333	8					0	0												334	8	342
Información comercial	marca	2						0	1	0	23	0	183	0	0												2	207	209
TOTAL DE ACTIVIDADES		36,239	3,731	1,845	224	2,392	821	22,331	445	23,910	2,000	14,961	2,716	1,393	191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103,071	10,128	113,199

(1) La verificación en el mes de febrero de surtidores que se encontraron con anomalías, presentaban situaciones de no marcado de lectura y surtidores que empezaban a costabilizar sin despachar producto.
NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, figa la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Fuente: ACODECO

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	establecimientos	94	95	93	220	80	64	237						883

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
		83	89	56	87	68	34	217	22	85	71	49	83	153	145													

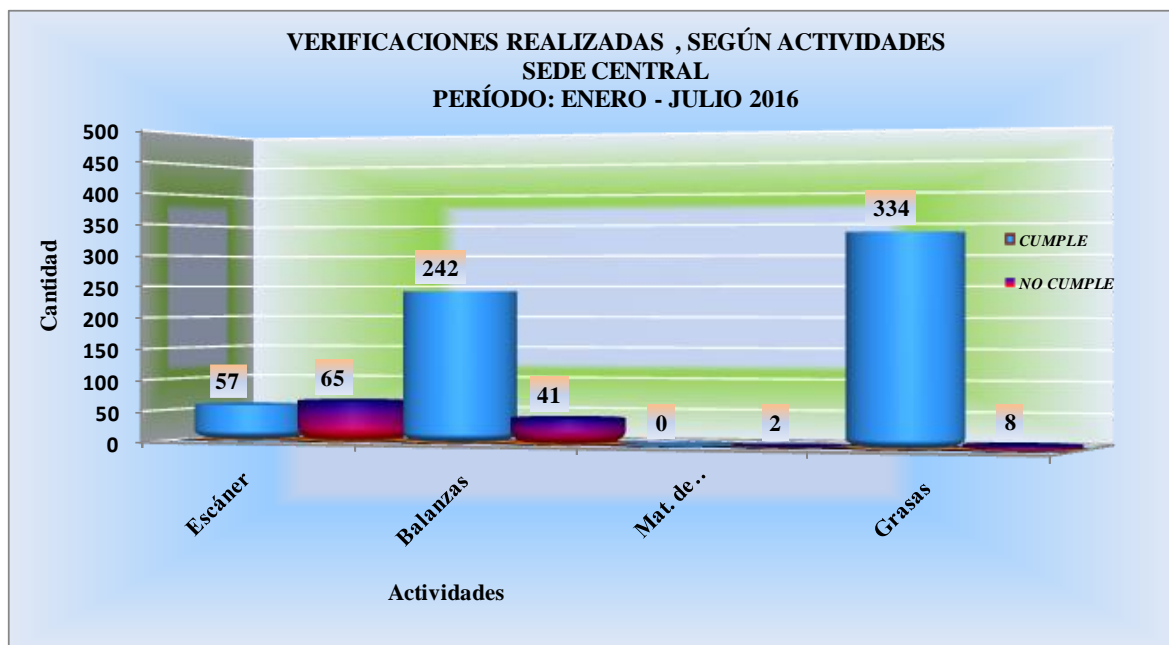
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	57	65
Balanzas	242	41
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	334	8

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

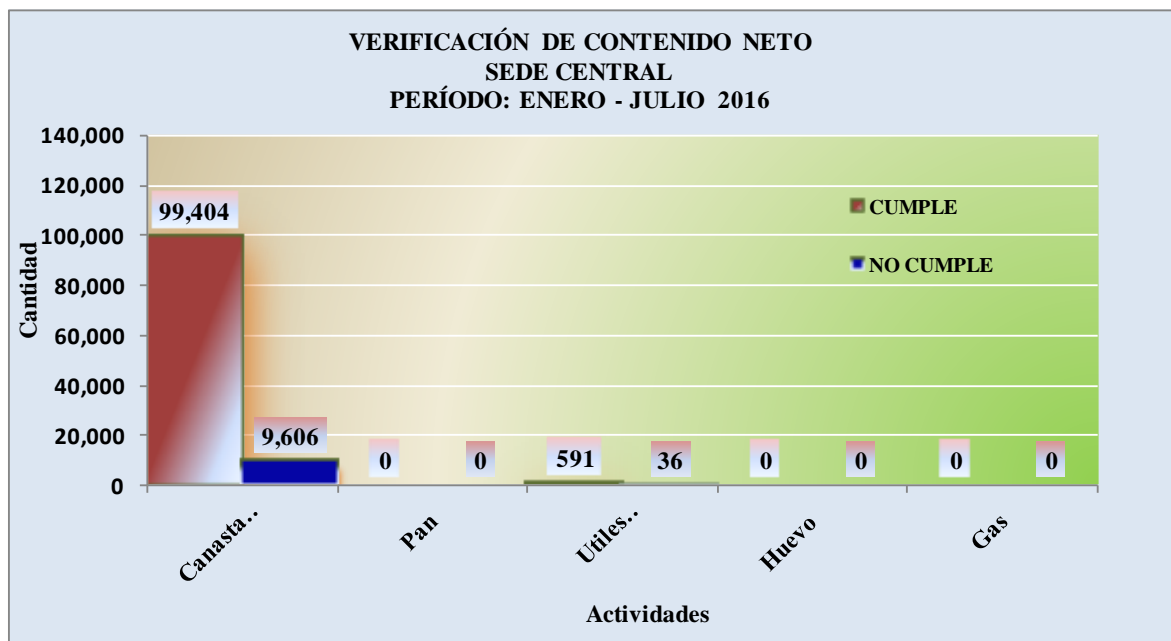
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO -JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	99,404	9,606
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

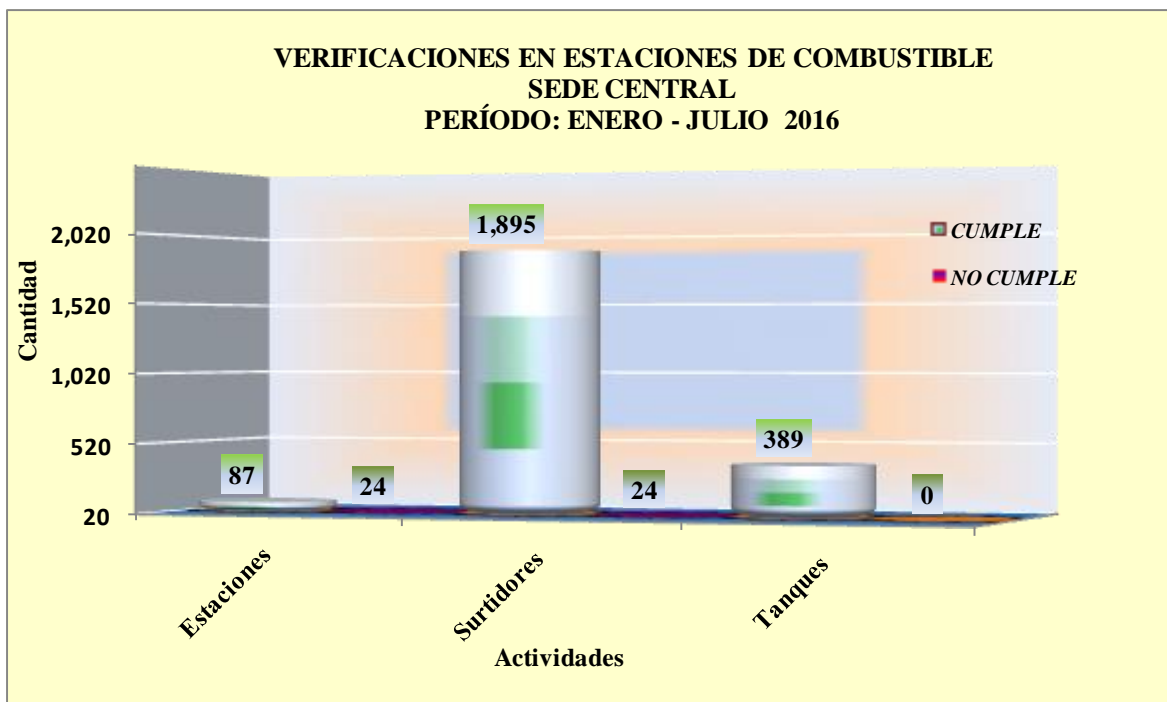
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	87	24
Surtidores	1,895	24
Tanques	389	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 julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 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	
		producto	-	-			13	65	0	2	3	50	16	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	533	146	2,336	591	2,927
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	23	2	134	136
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	29	0	161	161
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	8	0	110	110
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-		18		4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	122,634	13,177	305,690	50,223	355,913
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	76	68	272	701	973
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	465	2,855	620	3,540	4,160
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	4	218	1,194	1,412
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	174	65	431	279	710
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,053	44	7,612	128	7,740
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	123	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	16	0	43	43
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	678	2	1,695	13	1,708
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	73	143	379	984	1,363
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		302		1,556	1,556
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		393		1,583	1,583
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	415	23	2,271	391	2,662
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	99	271	201	406	607

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**

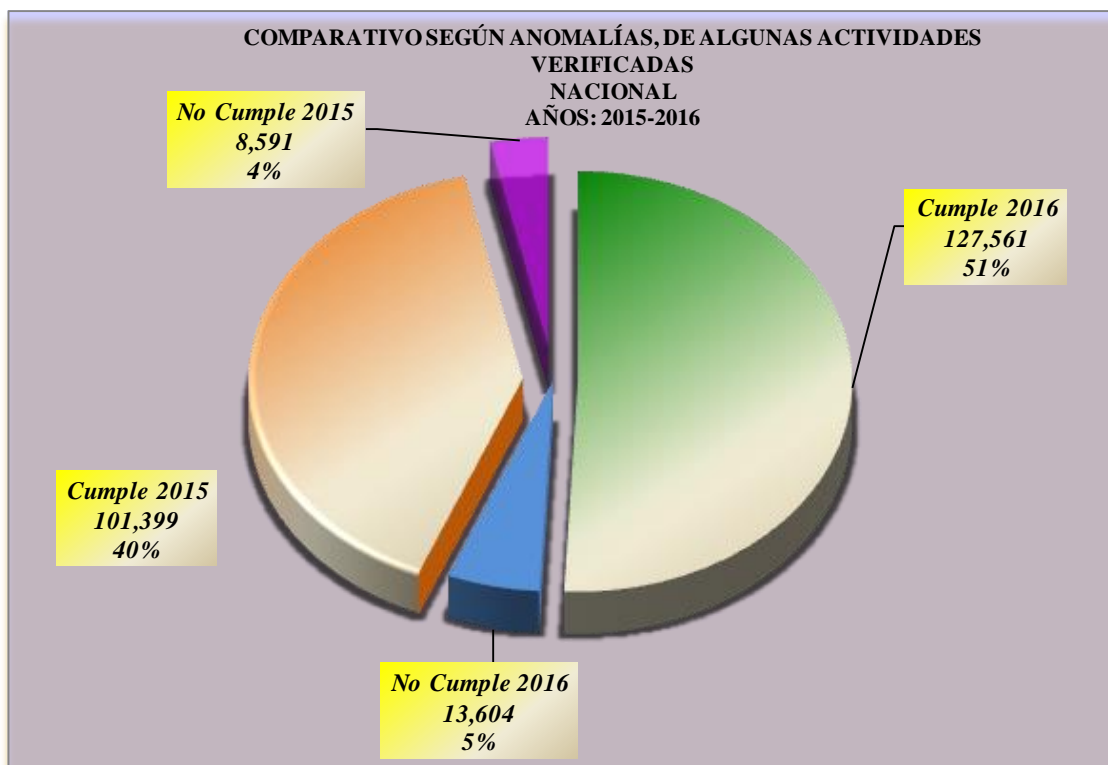
PERÍODO: 2015 - 2016 (julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	73	143	129	136
Pesas y Balanzas	533	146	297	70
Combustible (1)	3,905	111	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	122,634	13,177	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	4	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	415	23	1,059	55
TOTAL	127,561	13,604	101,399	8,591

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	405
Medios de Comunicación	503
Consulta	3,669
Capacitaciones	215
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	76
Cuida Tu Bolsillo	42
Guía del Consumidor	8
TEMAS	
Ley 6ta	727
Ley 24	0
Ley 45	2,437
Ley 81	72
Control de Precio	0
Otros	1,374
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	145
Radio	291
Prensa	64
Otros	4
MÓDULOS	
Albrook Mall	480
Los Pueblos	308
La Peatonal	215
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	107,851
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	24,701

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	34	29	27	252
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	33
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	78
Programas	3	2	1	2	2	2	2	14
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	35
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	46
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	21
PROGRAMAS	3	15	12	3	10	10	8	61
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	11
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	42
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	8
TEMAS	42	7	25	5	6	31	24	140
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	39
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	48
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	1
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	52
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	18	19	2	10	9	8	79
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	58
Radio	0	0	0	0	0	1	2	3
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	18
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	115	120	150	1,003
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	480
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	308
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	215
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	5,180	2,761	3,958	28,898
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	282	186	642	2,376

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

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	10	14	2	25	0	25	31	25	9	12	153
Población Beneficiada Jornadas Educativas	344	359	170	9,268	0	2,589	333	171	289	370	13,893
Capacitaciones	20	44	2	10	0	18	47	5	20	3	169
Personas Capacitadas	615	759	45	288	0	887	903	176	958	102	4,733
Programas	0	0	0	0	0	0	65	0	0	0	65
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	65	0	0	0	65
Consultas Educativas	267	456	8	475	0	436	780	486	410	316	3,634
Personal	245	439	5	425	0	403	551	463	338	255	3,124
Telefonía	22	17	3	50	0	33	229	23	72	61	510
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	270	457	47	530	0	1,738	780	486	410	316	4,470
Ley 6ta	33	46	1	198	0	32	256	40	56	26	688
Ley 45	107	248	46	192	0	747	396	53	353	247	2,389
Ley 81	7	0	0	41	0	0	22	0	0	1	71
Otros	36	63	0	24	0	938	33	185	1	42	1,322
Distribución de Material Educativo	9,686	4,607	1,295	22,912	0	18,829	9,952	5,760	1,439	4,473	78,953
Participación en Medios de Comunicación	29	56	14	156	0	7	71	59	26	7	425
Televisivo	8	18	6	18	0	7	9	6	8	7	87
Radiales	21	25	6	104	0	0	62	52	18	0	288
Prensa Escrita	0	9	2	34	0	0	0	1	0	0	46
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
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	1,226	1,574	223	10,031	0	3,912	2,081	833	1,657	788	22,325

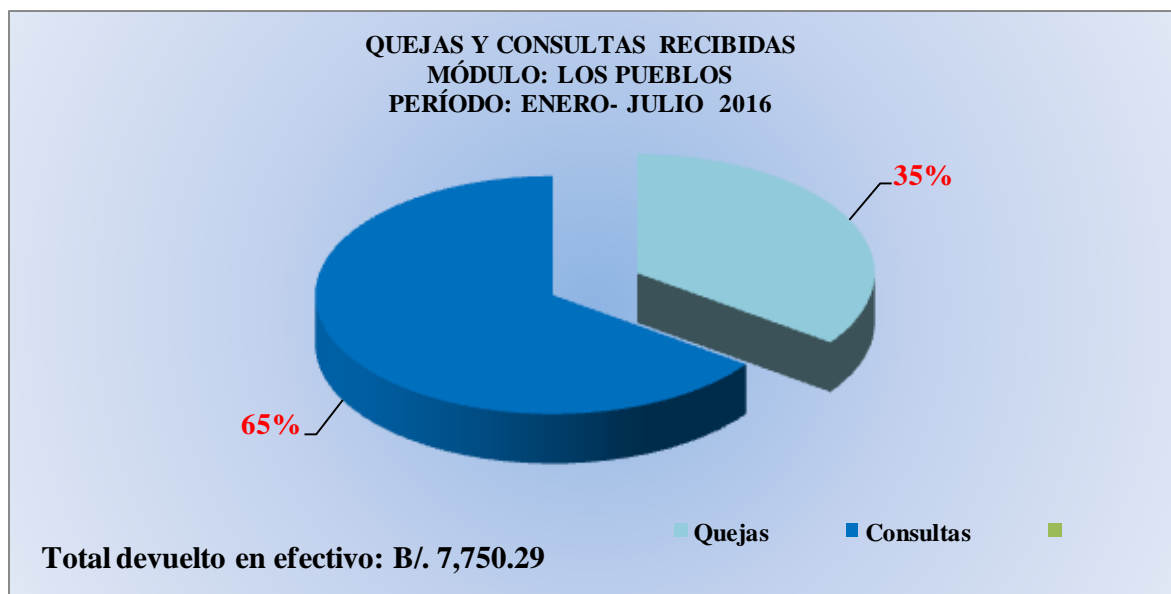
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	165	7,750.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	308	
TOTAL	68	63	64	76	50	55	97	473	

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



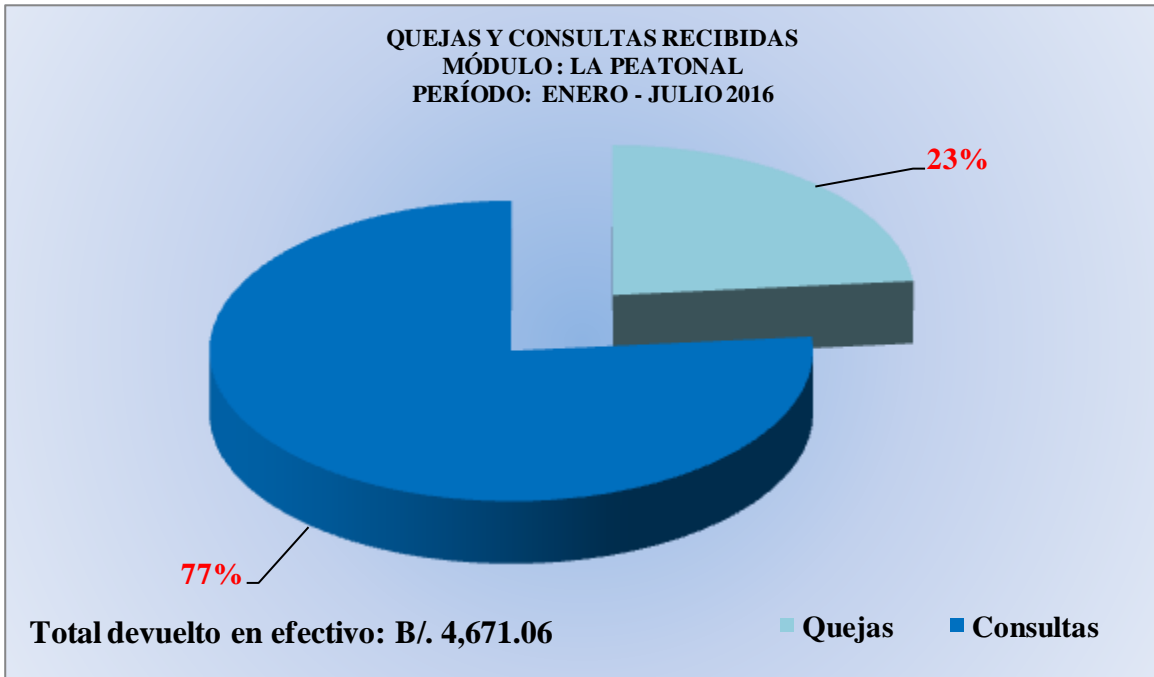
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	66	4,671.06
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	215	
TOTAL	32	38	38	40	52	26	55	281	

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

Fuente: ACODECO



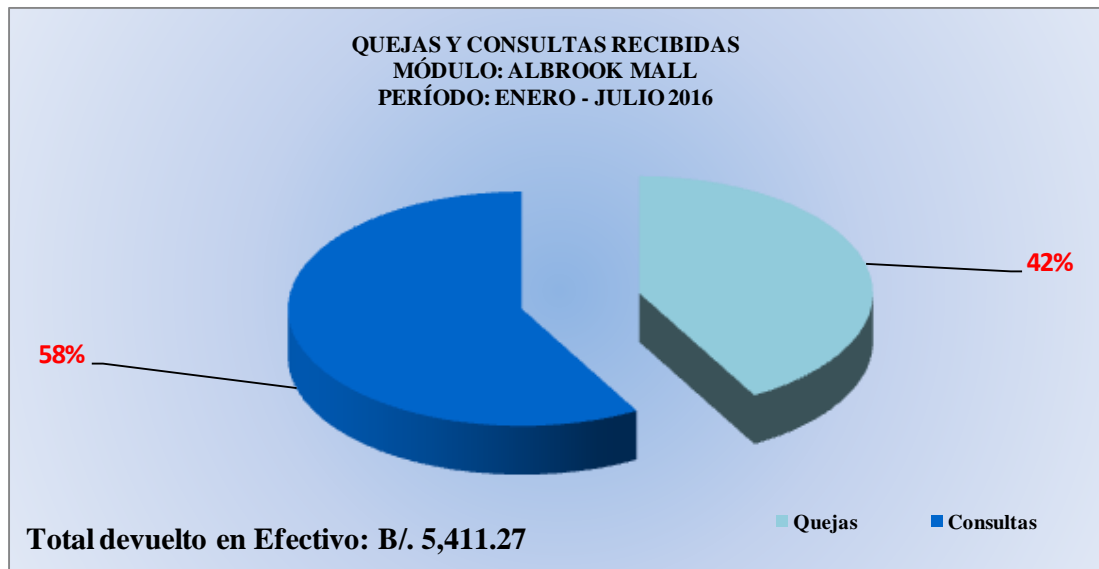
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	345	5,411.27
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	480	
TOTAL	140	157	108	101	99	116	104	825	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

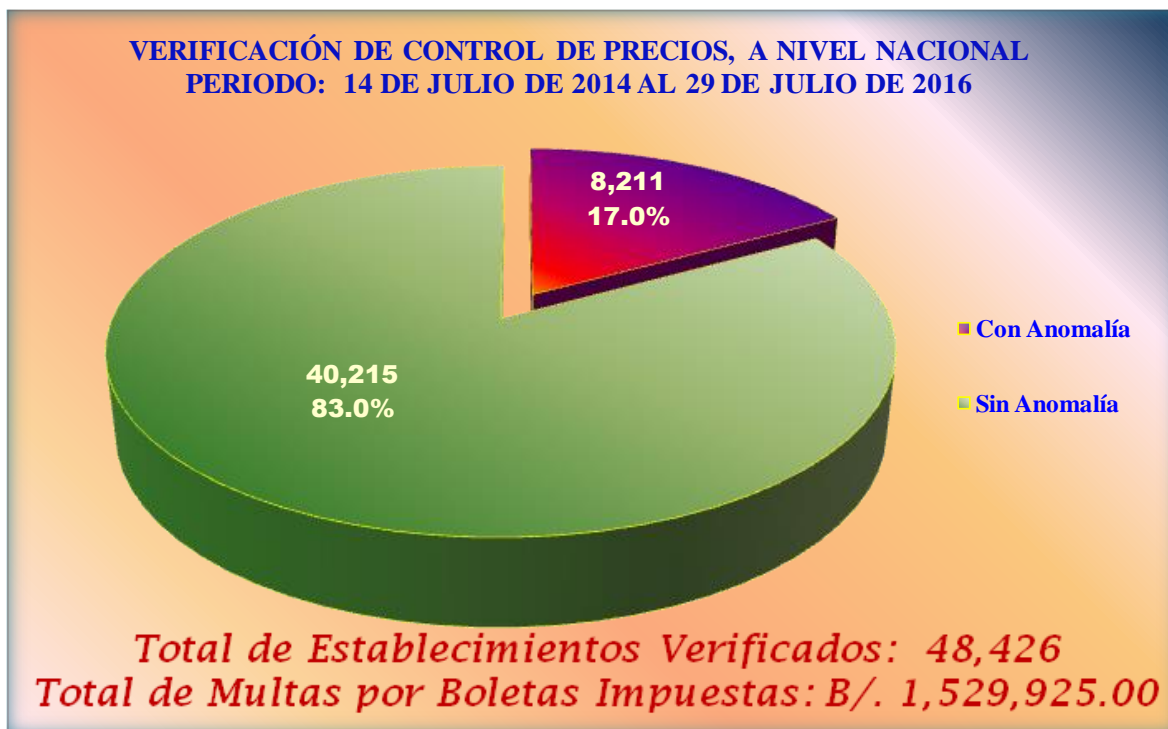
NACIONAL

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 JULIO DE 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	8,211
Sin Anomalía	40,215
TOTAL	48,426

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 JULIO DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,920
Minisuper	19,254
Abarroterías	26,252
TOTAL	48,426

Fuente: ACODECO

