



**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 - JUNIO 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	452	1,446	1,898
ASISTENCIAS	6,208	21,422	27,630
QUEJAS*	448	1,364	1,812
TOTAL	7,108	24,232	31,340

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

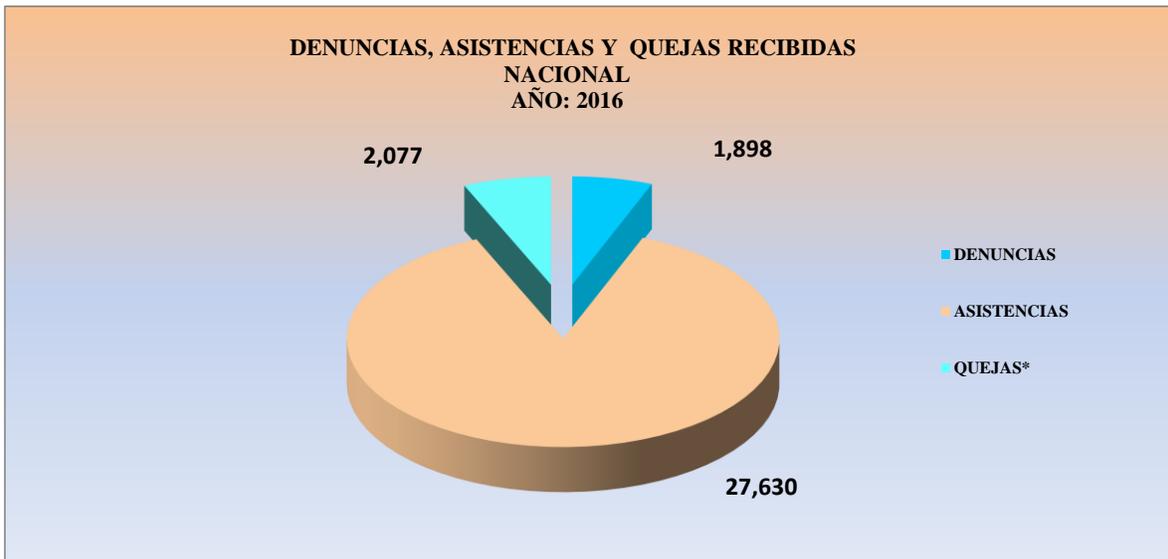
PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de Agosto de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	452	1,446	1,898
ASISTENCIAS	6,208	21,422	27,630
QUEJAS*	448	1,629	2,077
TOTAL	7,108	24,497	31,605

*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 - JUNIO 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	251	100
TOTAL	251	100

LEY 6 DE 1987

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	144	64.0
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	14	6.2
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	12	5.3
No hay fila para jubilados	11	4.9
Descuentos en medicamentos	9	4.0
Descuentos por servicios públicos	7	3.1
No otorgan 50% jubilado recreación	6	2.7
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	2.7
Falta de información en descuento jubilado	5	2.2
Descuentos por servicios profesionales	4	1.8
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	3	1.3
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	2	0.9
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	225	100.0

LEY 45 DE 2007

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos vencidos	99	10.5
Productos sin fecha de vencimiento	9	1.0
Productos sin precio a la vista	146	15.5
Decreto No.20 gas de 25 lbs	36	3.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	12	1.3
Venta condicionada	2	0.2
Balanzas	47	5.0
Escáner	87	9.2
Peso neto	11	1.2
Discriminación	11	1.2
Falta de información	34	3.6
Combustible	8	0.9
Materiales de construcción	1	0.1
Productos con doble precio	55	5.8
Cobro del % adicional al precio	15	1.6
Falta de información propina	44	4.7
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Falta de información en contratos de colegios	53	5.6
Monopolio	1	0.1
No cumplen	39	4.1
No dan centavo devuelto	7	0.7
Publicidad no veraz o engañosa	119	12.6
No dieron constancia de pago	11	1.2
Productos Deteriorados o mal estado	19	2.0
Los surtidores estan descalibrados	27	2.9
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.5
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
Venta atada	17	1.8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	8	0.9
Falta de linformación-inexistencia de piezas de autos	6	0.6
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	941	100.0

LEY 81 DE 2009

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	13	54.2
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	11	45.8
TOTAL	24	100.0

LEY 134 DE 2013

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	40.0
Descuento de ley 134 discapacitados	2	40.0
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	20.0
TOTAL	5	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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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	16	97	32	47	11	363
TELEFÓNICA (3)	14	27	17	24	0	13	47	617	17	21	6	803
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	101	0	0	0	101
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	333	0	0	0	333
WEB	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	153	0	0	0	153
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TOTAL	26	45	75	73	0	36	63	1,446	49	68	17	1,898

(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 - JUNIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	223	214	119	881	0	372	112	4,694	2,253	833	193	9,894
TELFÓNICA (3)	3	83	45	86	0	75	39	676	539	79	59	1,684
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	14,837	0	0	0	14,837
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	387	0	0	0	387
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	799	0	0	0	799
WEB	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
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	297	164	967	0	447	151	21,422	2,792	912	252	27,630

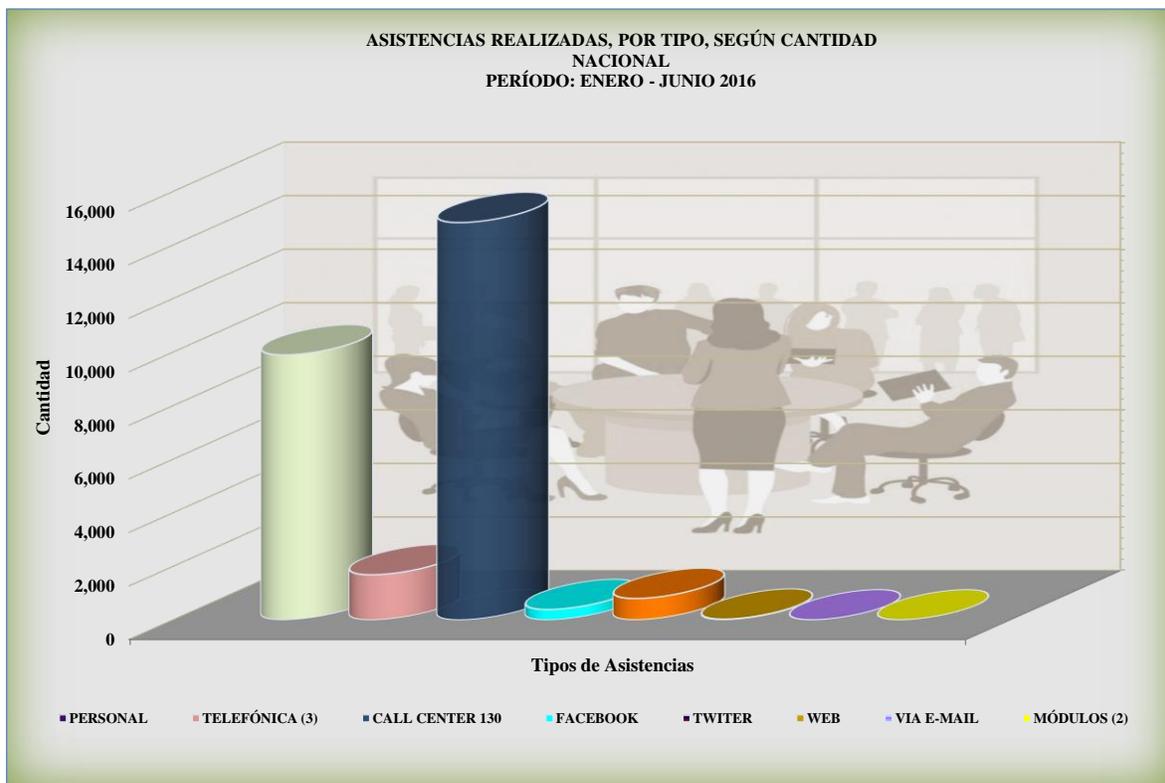
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre 1	2016			2016 Trimestre 2	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Abril	Mayo	Junio		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	306	253	309	868	303	301	339	943	8.64
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	24	14	8	46	8	8	6	22	-52.17
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	48	24	28	100	14	51	32	97	-3.00
TOTAL	378	291	345	1,014	325	360	377	1,062	4.73

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 agosto 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-Jun-16	1,812	18,570,810.18

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-Jun-16	1,520	9,398,729.24

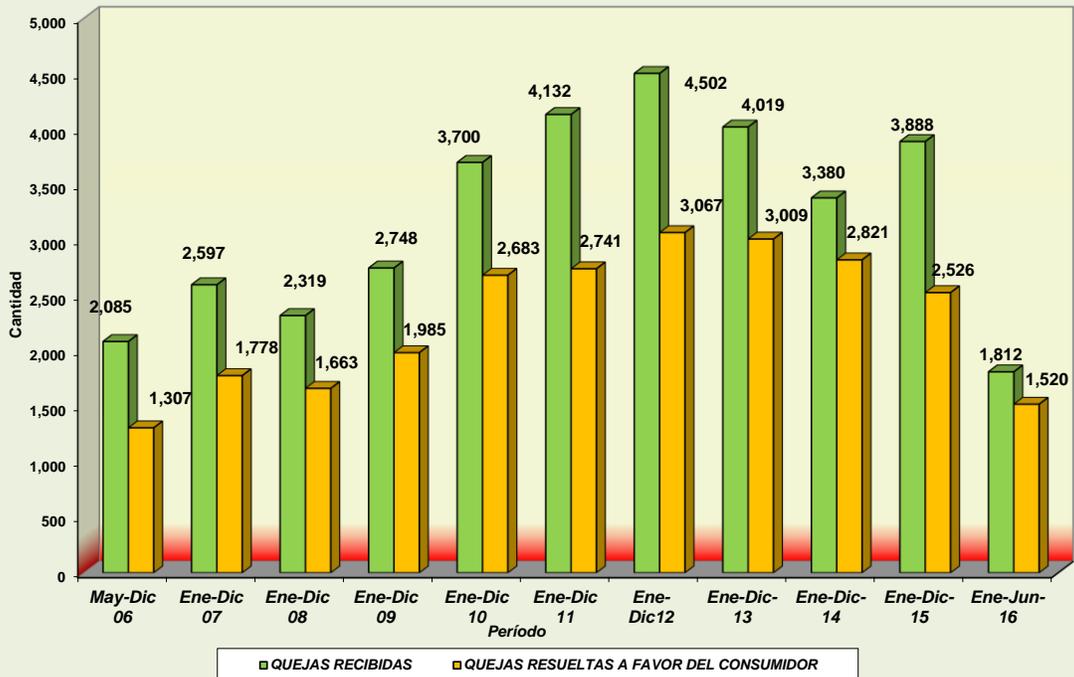
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

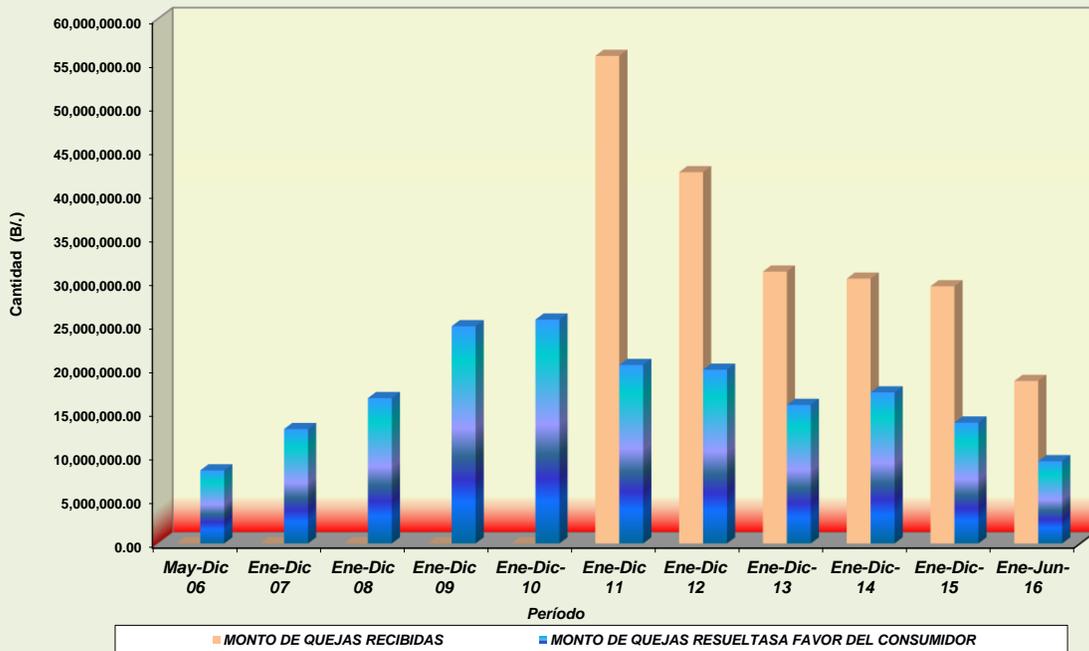
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	25,100	184,987,482.00
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Jun-16	1,364	17,103,951.40

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

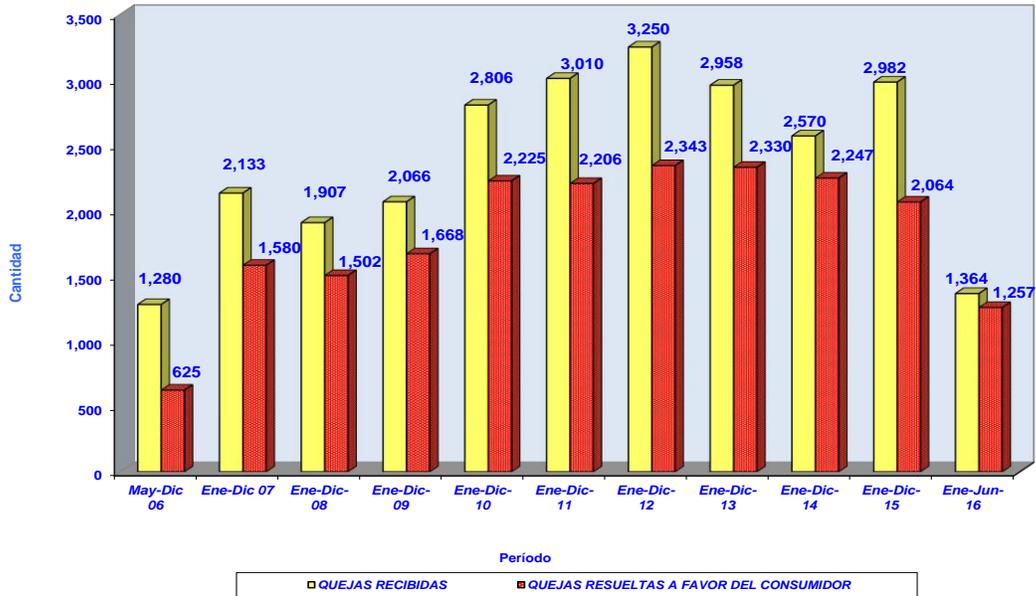
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

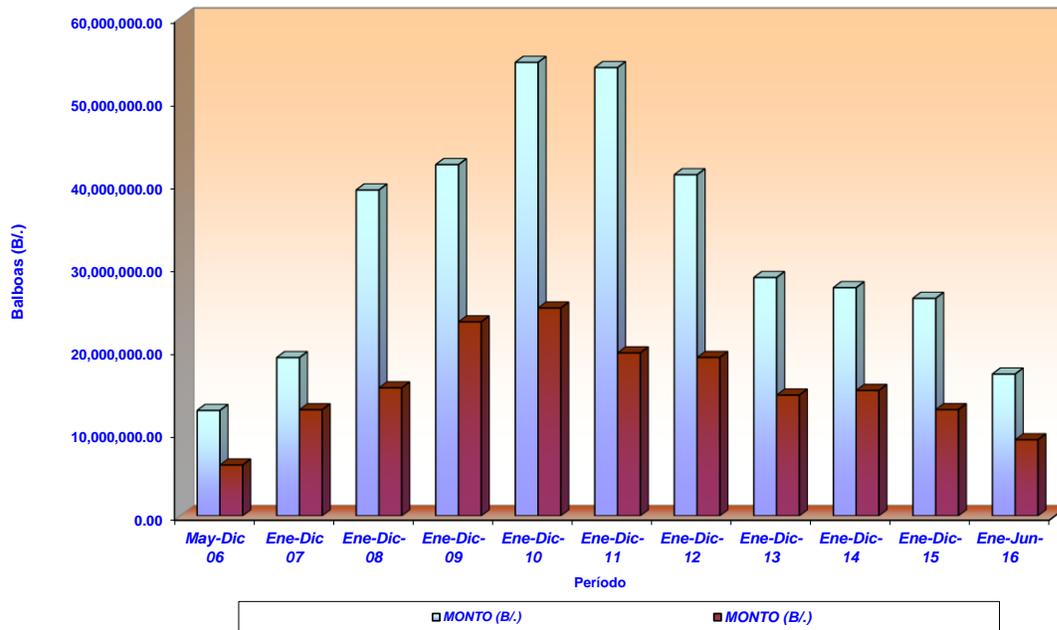
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Jun-16	1,257	9,176,168.48
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	20,047	173,258,249.16

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	1,364	1,364		
REGIONAL	Expedientes	448	448
TOTAL NACIONAL		1,812	1,812	0	0
Promedio de Quejas Diarias	14				
Promedio de Quejas Semanal	76				
Promedio de Quejas Mensual	302				

**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 - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	508	508
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	856	856
INVESTIGACIÓN	Expedientes	6,855	6,590	68	197
TOTAL		8,219	7,954	68	197
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	68				
Promedio de Quejas Mensual	272				

**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%	96.13%	0.99%	2.87%

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 agosto 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-Jun 16	448	1,466,858.78

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-Jun16	263	222,560.76

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	294
Agencia de autos	113
Hoteles o planes vacacionales	48
Venta de autos usados	37
Material didáctico	15
Decoración	14
Cursos de inglés	7
Taller de reparación de autos	7
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Agencias de viajes	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
Bancos	2
Clínicas	1
Constructoras	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Comunicaciones	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	564

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	130	23.0	22,511.60	2,926,507.65
Incumplimiento de contrato	122	21.6	58,378.94	7,122,231.08
Claúsula abusiva	61	10.6	12,784.74	779,868.84
Falta de información comercial	60	10.6	27,634.85	1,658,090.85
Cobro indebido	46	8.2	12,547.44	577,182.12
Vicio oculto	40	7.1	57,341.84	2,293,673.66
Devolución de dinero/abono	40	7.1	7,322.53	292,901.02
Aclaración de contrato	27	4.8	63,907.71	1,725,508.25
Incumplimiento de servicio	21	3.7	8,439.84	177,236.57
Veracidad de la publicidad	5	0.9	46,399.00	231,995.00
Resolución contrato	4	0.7	11,087.50	44,350.00
Anulación de contrato	3	0.5	4,000.00	12,000.00
Venta engañosa	1	0.2	3,670.00	3,670.00
Mercancía defectuosa	1	0.2	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.2	3,500.00	3,500.00
Abono retenido	1	0.2	8,000.00	8,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	27,734.17	27,734.17
TOTAL	564	99.8	31,753.63	17,909,049.21

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	78	24.1	30,478.41	2,377,316.15
Acuerdo en audiencia/Varios	69	21.4	22,254.29	1,535,545.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	35	10.8	30,436.35	1,065,272.23
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	34	10.5	13,659.73	464,430.92
Abandono	28	8.7	22,929.73	642,032.33
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	7.1	34,660.29	797,186.76
Pendiente constancia Desistimiento	17	5.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	17	5.3	28,139.82	478,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	3.7	46,840.00	562,079.99
Acuerdo/Reparación	3	0.9	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.6	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	323	100.0	27,390.25	8,847,049.97

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	99	6,894,877.60
Cobro indebido	42	537,922.77
Claúsula abusiva	33	553,302.29
Falta de información	32	1,474,653.00
Devolución de dinero	28	219,285.01
Vicio oculto	21	1,900,089.41
Incumplimiento de garantía	17	866,542.97
Aclaración de contrato	15	1,696,970.25
Veracidad de la publicidad	2	206,995.00
Resolución contrato	2	36,400.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	294	14,491,442.47

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	102	3,614,083.09
Desistimientos	60	2,769,960.92
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	171	7,015,205.32

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC TOWER, S.A.	12
INVERSIONES EMET, S.A	10
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
KRISHEL INVESTMENT INC	9
AVANCE URBANO, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
INVERSIONES DECURIA, S.A.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
CASAS DE PLAYA, S.A.	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
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 SANTA BARBARA	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAR PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A./ HECHOS & ASESORES	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	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
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, 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 TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS FERECASA, 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
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLEDAL, 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 ED, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LOTER Y URBANISMO, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTMENT	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	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 TERRAZAS DEL BOSQUE, 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 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
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	294

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	19	159,006.40
Vicio oculto	5	120,849.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Incumplimiento de contrato	3	32,213.00
Falta de información comercial	3	35,330.00
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	37	404,789.15

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	9	56,670.78
Acuerdo	7	106,420.95
Fallo a favor	3	25,773.00
TOTAL	19	188,864.73

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P MOTOR, S.A.	6
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
FAT CAR'S	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, 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
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
SUM MOTORS S.A	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	86	1,835,953.17
Vicio oculto	12	246,012.00
Incumplimiento de servicio	4	13,247.43
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Cobro indebido	1	3,159.35
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
TOTAL	113	2,244,945.10

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	39	619,265.97
Desistimiento	20	391,688.15
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	65	1,117,631.12

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	31
PETROAUTOS, S.A.	19
PANAMOTOR	15
MOTORES JAPONESES	10
BAHIA MOTORS, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
EMPRESAS MELO, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
BAHIA MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
HYUNDAI	1
TESA	1
TOTAL	113

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JUNIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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 - JUNIO 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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 agosto de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	204
Electrodomésticos/equipos electrónicos	155
Celulares	117
Almacén por departamentos	100
Tv por cable	98
Mueblería/equipo electrónico	73
Comunicaciones	39
Funerarias	36
Hoteles o planes vacacionales	32
Repuestos y reparaciones (no autos)	28
Mueblerías	27
Taller de reparación de autos	26
Repuestos para autos	22
Agencia de autos	21
Ópticas	19
Industrial	18
Computadoras	16
Decoración	15
Ventas por TV	13
Almacén de ropa y calzados	12
Supermercados	12
Agencia de motos	9
Joyería/Relojerías	8
Videojuegos	8
Alquiler de autos	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Servicios Profesionales	6
Material didáctico	6
Agencias de viajes	5
Clínicas	5
Materiales de construcción	5
Ventas por internet	5
Envío de dinero	4
Estaciones de gasolineras	4
Internet	4
Líneas aéreas	4
Venta de autos usados	4
Cursos de inglés	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Universidad	3
Almacén de bicicleta	2
Armas	2
Transporte (fletes o similares)	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Salón de belleza	2
Distribuidoras e importadoras	2
Servicio de intermediación	2
Cursos varios	2
Centros de estéticas	2
Ventas de colchones	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Zapaterías	2
Sederías	2
Alarmas	1
Bancos	1
Constructoras	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Cursos especializados	1
Bienes y raíces	1
Perfumería	1
Remodelación	1
TOTAL	1,248

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	530	42.5	428.08	226,883.03
Falta de información	173	13.9	584.95	101,196.07
Incumplimiento de servicio	109	8.7	574.74	62,646.72
Resolución de contrato	98	7.9	448.18	43,921.91
Incumplimiento de contrato	82	6.6	1,187.66	97,388.35
Cobro indebido	60	4.8	505.19	30,311.28
Mercancía defectuosa	38	3.0	395.64	15,034.31
Devolución de dinero	29	2.3	743.85	21,571.70
Rescindir contrato	27	2.2	203.86	5,504.27
Anulación de contrato	24	1.9	191.47	4,595.21
Custodia de bien	23	1.8	293.89	6,759.39
Vicio oculto	14	1.1	1,472.18	20,610.46
Daño y perjuicio	14	1.1	909.71	12,736.00
Veracidad de la publicidad	12	1.0	402.50	4,829.96
Venta engañosa	9	0.7	385.37	3,468.35
Abono retenido	4	0.3	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.2	74.90	149.79
TOTAL	1,248	100.0	530.26	661,760.97

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	355	29.7	450.52	159,936.08
Desistimiento/Devolución	176	14.7	488.50	85,976.23
Acuerdo en audiencia/Varios	149	12.4	300.71	44,806.29
Pendiente constancia desistimiento	98	8.2	355.73	34,861.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	72	6.0	682.02	49,105.77
Abandono	60	5.0	243.59	14,615.52
Resolución/Devolución	52	4.3	870.76	45,279.77
Resolución/Reemplazo	51	4.3	428.92	21,875.06
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	47	3.9	456.27	21,444.50
Acuerdo en audiencia/Reparación	44	3.7	516.54	22,727.70
Resolución/Reparar	25	2.1	510.60	12,764.93
Acuerdo/Reemplazo	23	1.9	403.69	9,284.84
Transacción extrajudicial	14	1.2	552.99	7,741.85
Resoluciones/Varios	11	0.9	1,327.41	14,601.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	10	0.8	352.79	3,527.88
Acuerdo/Devolución	6	0.5	373.84	2,243.04
Acuerdo/Reparación	2	0.2	324.50	649.00
Acuerdo	2	0.2	119.10	238.20
TOTAL	1,197	100.0	460.88	551,679.27

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	66	62,886.16
Incumplimiento de contrato	47	61,503.92
Cobro indebido	43	26,096.78
Devolución de dinero	18	15,972.57
Incumplimiento de garantía	9	10,049.10
Vicio oculto	8	12,186.93
Resolución de contrato	8	7,700.00
Anulación de contrato	1	250.00
Incumplimiento de servicio	1	608.55
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Abono retenido	1	1,400.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
TOTAL	204	202,443.44

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	77	78,972.07
Acuerdos	37	46,339.31
Resoluciones	21	31,462.22
Transacción Extrajudicial	4	3,428.00
TOTAL	139	160,201.60

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	25
CJ BROKERS REAL ESTATE	23
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	4
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
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
MI VIVIENDA, S.A	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, 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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
INMOBILIARIA CRESTA, S.A.	1
INMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, 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
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 NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, 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
SUCASA	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
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
TOTAL	204

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	120	55,115.67
Mercancía defectuosa	17	7,565.06
Falta de información	6	5,451.28
Incumplimiento de servicio	3	572.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Cobro indebido	1	390.75
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	155	71,563.20

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	123	53,554.27
Acuerdo	60	27,172.50
Resolución	45	23,844.09
Transacción extrajudicial	1	325.00
TOTAL	229	104,895.86

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	22
PREMIER	14
PANAFOTO	12
FOTO SONIDO	10
DO IT CENTER	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
E-VISION	5
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
RODELAG	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
MARTIN E HIJOS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
SONAM´S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	155

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	98	26,226.71
Incumplimiento de servicio	7	1,582.57
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Custodia de bien	4	742.70
Falta de información	3	215.17
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	117	30,025.23

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	81	14,710.24
Acuerdo	37	7,780.34
Resolución	14	3,729.38
Transacción extrajudicial	2	509.96
TOTAL	134	26,729.92

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	6
MOVIL PHONE, S.A.	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
CELL PLUS	3
JIN XU SHOP	3
MOBILE HOME 2	3
MOVICELL	3
C & D CENTER	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	2
CELULARES CELBERN	2
DRAGON CELL	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
SMART CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL UNIVERSE	1
CELL`S PLANET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRO - SAM	1
FASHION CELL	1
FULL SHOPPING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO MF	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	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 KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
NOR MOVIL	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TAB	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	117

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	20	15,854.10
Falta de información	3	1,544.42
Venta engañosa	1	181.89
Vicio oculto	1	2,475.00
Custodia de bien	1	49.98
Resolución de contrato	1	236.00
TOTAL	27	20,341.39

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	6,546.18
Acuerdo	4	3,432.99
Resolución	3	4,231.62
TOTAL	14	14,210.79

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
ANCON STORE	2
CASA GALA	2
CONFORT	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
HOME CENTER	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
TOTAL	27

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	1	454.57
Vicio oculto	1	2,485.54
TOTAL	4	7,740.11

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	6,687.73
Falta de información	6	2,735.65
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de servicio	2	2,118.47
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Mercancía defectuosa	1	385.21
TOTAL	21	17,677.95

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	9	5,684.75
Desistimiento	9	5,240.50
Resolución	6	6,959.46
TOTAL	24	17,884.71

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	69	36.1	22,583.32	1,558,249.31
Incumplimiento de contrato	51	26.7	56,795.19	2,896,554.89
Cláusulas abusivas	16	8.4	2,595.97	41,535.50
Falta de información comercial	13	6.8	34,088.25	443,147.28
Cobro indebido	11	5.8	8,046.22	88,508.43
Devolución de abono/dinero	9	4.7	22,603.50	203,431.50
Vicios ocultos	8	4.2	31,596.79	252,774.28
Incumplimiento de servicio	8	4.2	4,268.84	34,150.72
Aclaración de contrato	3	1.6	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	3	1.6	35,000.00	105,000.00
TOTAL	191	100.0	29,916.50	5,714,051.91

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	78	24.1	30,478.41	2,377,316.15
Acuerdo en audiencia/Varios	69	21.4	22,254.29	1,535,545.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	35	10.8	30,436.35	1,065,272.23
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	34	10.5	13,659.73	464,430.92
Abandono	28	8.7	22,929.73	642,032.33
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	23	7.1	34,660.29	797,186.76
Pendiente constancia Desistimiento	17	5.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	5.3	28,139.82	478,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	3.7	46,840.00	562,079.99
Acuerdo/Reparación	3	0.9	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.6	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	323	100.0	27,390.25	8,847,049.97

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	340,404.30
Agencia de autos	10	227,713.46
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34,435.00
Decoracion	3	11,383.32
Fabrica de Muebles	2	5,939.20
Financieras	1	3,639.03
Venta de Autos Usados	1	12,700.00
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	44	698,009.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	228,489.61
Cláusulas abusivas	7	31,185.00
Incumplimiento de contrato	6	102,258.54
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	44	698,009.78

Fuente: ACODECO

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

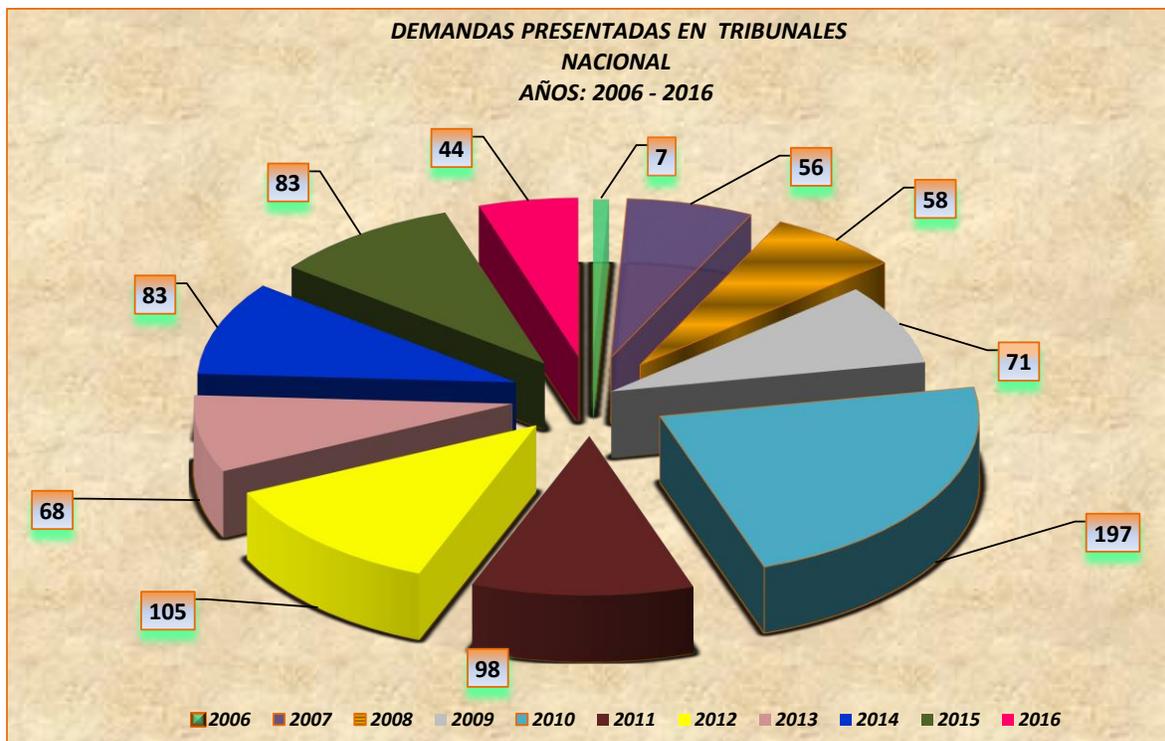
AÑO: 2006 - 2016 (junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.4	1,162,188.01
2008	58	6.7	1,165,958.76
2009	71	8.2	3,177,387.81
2010	197	22.6	11,574,589.66
2011	98	11.3	4,265,056.02
2012	105	12.1	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	44	5.1	698,009.78
TOTAL	870	100.0	35,017,947.20

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en aperturas	6,590	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,949	793,387.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	409	
Expedientes en alzadas	206	

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987		
Expedientes en aperturas	68	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	50	16,150.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	41	
Expedientes en alzadas	15	
LEY 24 DE 2002		
Expedientes en aperturas	197	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	70	92,200.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	197	
Expedientes en alzadas	38	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	91	3.1	43,195.00	5.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	52	1.8	48,185.00	6.1
SUPERMERCADO XTRA	42	1.4	30,705.00	3.9
SUPERMERCADO REY	36	1.2	22,290.00	2.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	5	0.2	1,250.00	0.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.1	2,150.00	0.3
OTROS	2,719	92.2	645,612.00	81.4
TOTAL	2,949	100.0	793,387.00	100.0

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

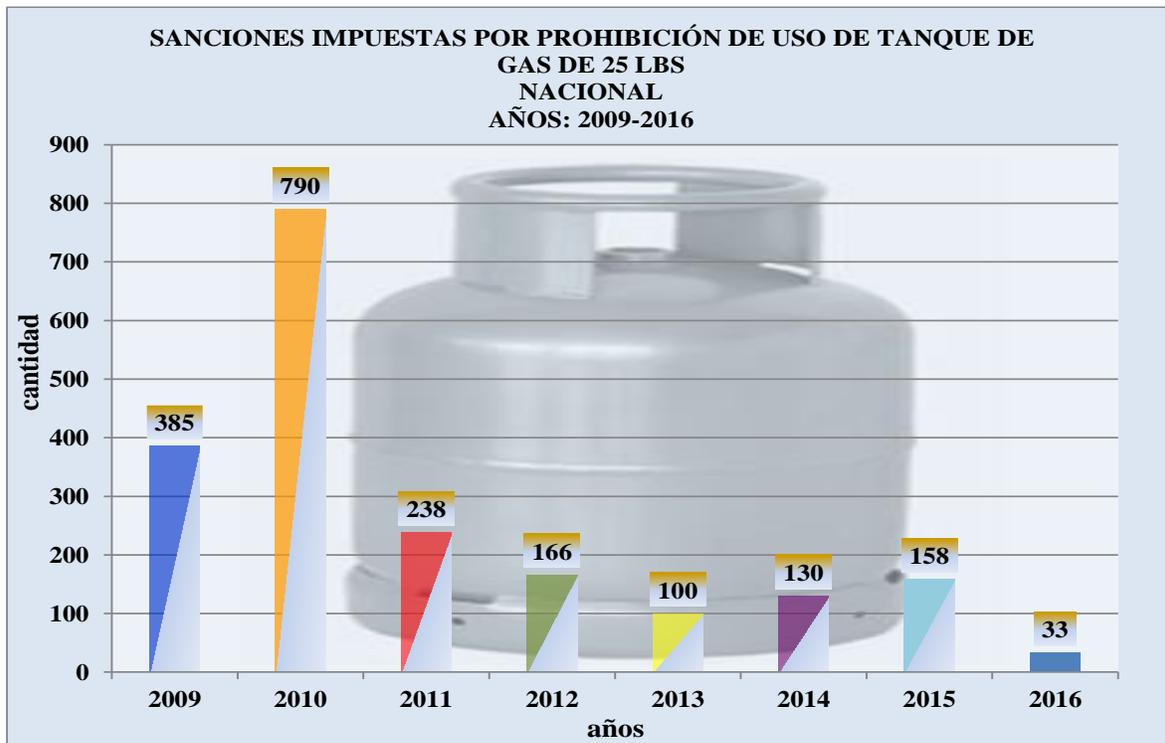
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2016 (junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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	33	23,250.00
TOTAL	2,000	812,800.00

Fuente: ACODECO

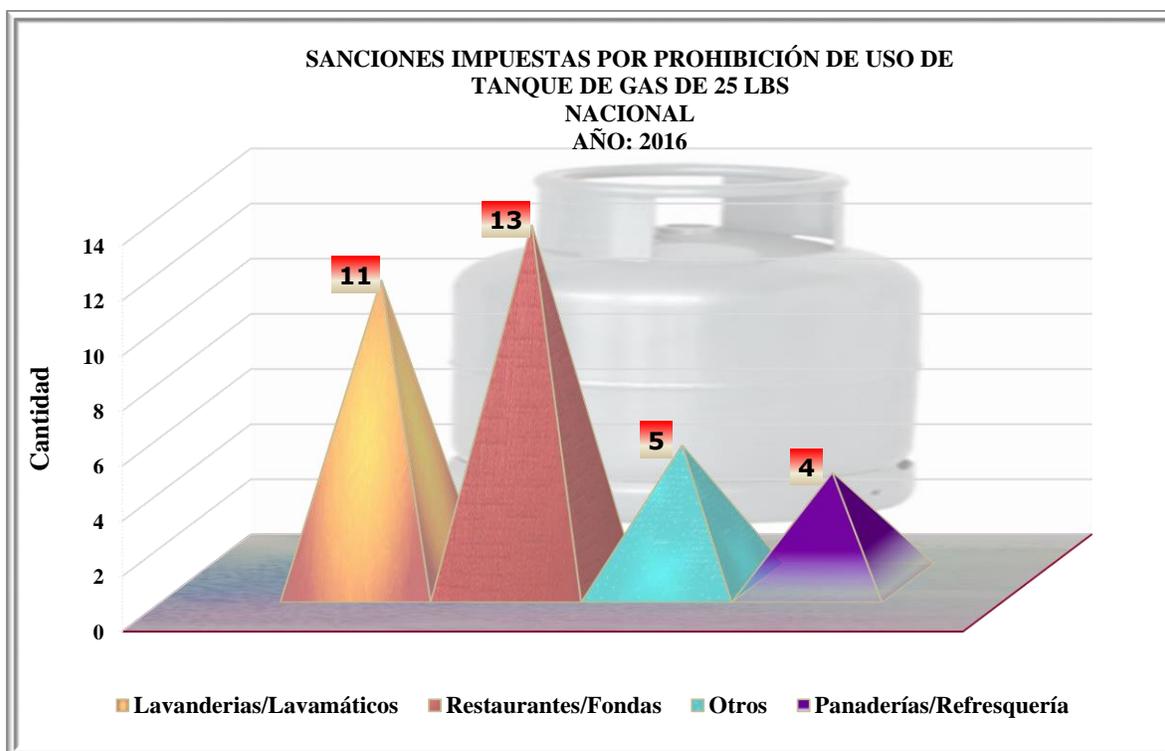


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderias/Lavamáticos	11	8,750.00
Restaurantes/Fondas	13	9,500.00
Otros	5	2,500.00
Panaderías/Refresquería	4	2,500.00
TOTAL	33	23,250.00

Fuente: ACODECO



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

Años: 2007- 2016 (junio)

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 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	2	800.00
TOTAL	101	132,900.00

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 actividad extra-curricular	...	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) sanción.

Fuente: ACODECO

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

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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	14	235,845.08
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	20	0.00
La publicidad no es veraz	19	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	2	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	66	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	10	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	11	0.00
Hasta agotar existencias	8	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	10	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	85	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	65	0.00
TOTAL	420	235,874.07
VERIFICACIÓN	118	65.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	14	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	76	0.00
Suspendió/ rectificó	6	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
QUEJAS		
Honró	0	0.00
Desistió	0	0.00
TOTAL	96	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR Y ARCHIVADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

Improcedente	139	0.00
Ilocalizable	3	0.00
Sin falta	0	0.00
TOTAL	142	0.00

QUEJAS ASIGNADAS A OTRO DEPARTAMENTO

Decisión	10	4,120.01
Investigación	210	0.00
Conciliación	6	231,995.00
TOTAL	226	236,115.01

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	267
Internet	70
Radio	46
Prensa	45
Medios Impresos	20
Vallas	6
Otros	10
TOTAL	464

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 agosto 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 junio)	5,670	3,099	8,769
TOTAL	105,463	64,226	169,689

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 agosto 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 junio)	2,737	1,088	3,825
TOTAL	46,804	25,361	72,165

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

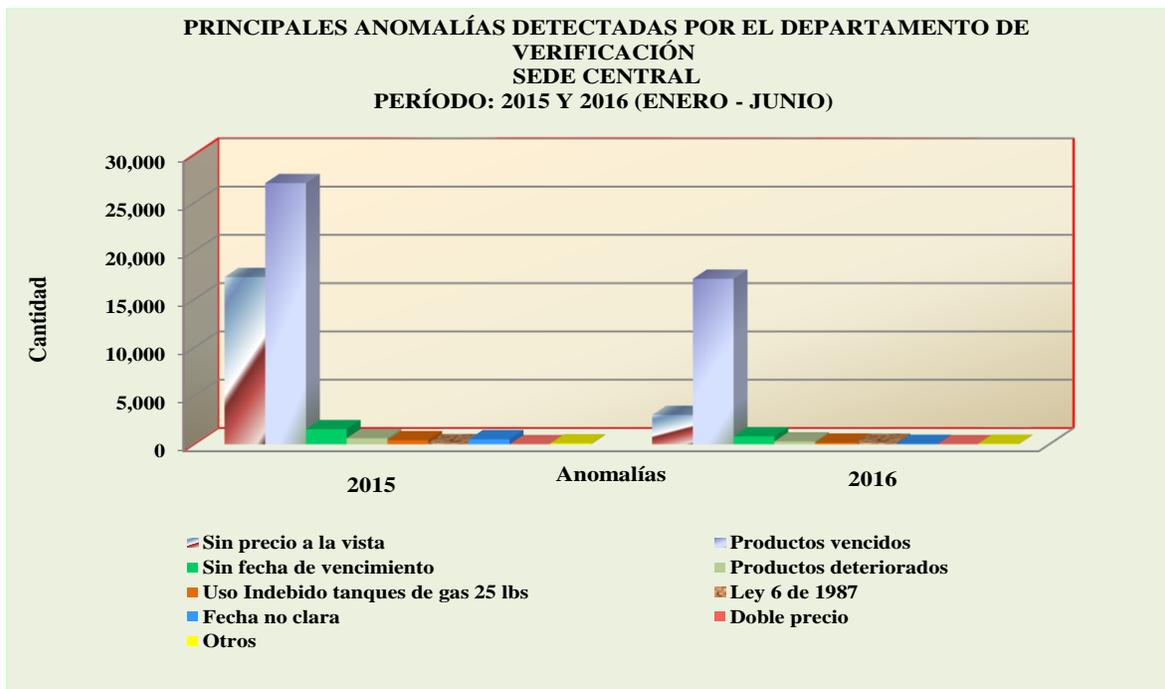
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2015 - 2016 (junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	3,034
Productos vencidos	27,045	17,138
Sin fecha de vencimiento	1,557	819
Productos deteriorados	626	291
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	415	166
Ley 6 de 1987	113	149
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	11
Otros	88	42
TOTAL	47,698	21,686

Fuente: ACODECO



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

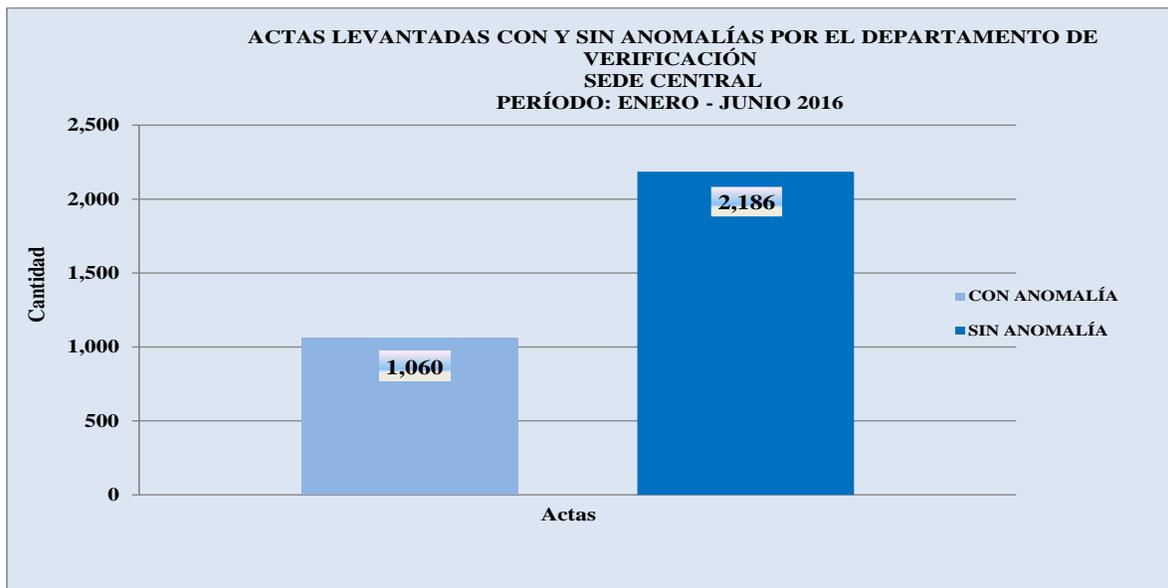
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,060	2,186

Fuente: ACODECO



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

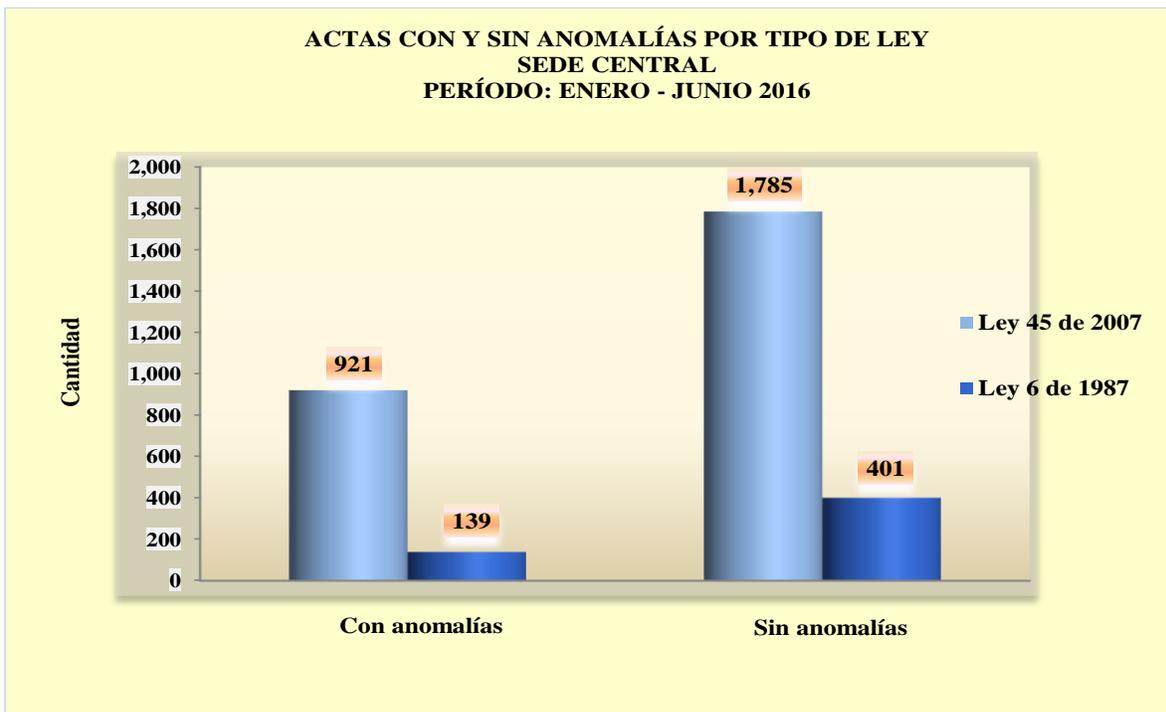
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	921	1785
Ley 6 de 1987	139	401

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Codé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Sede Central	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	77	694	465	263	0	74	584	3,034	416	402	421	6,430
Productos vencidos (PV)	productos	8,118	10,344	6,245	3,101	0	6,726	7,522	17,138	7,120	956	9,576	76,846
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	985	39	14	0	1	9	819	1,145	39	196	3,247
Productos deteriorados	productos	31	277	282	6	0	49	6	291	114	332	419	1,807
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	168	0	200
Producto doble precio	productos	1	1	0	0	0	0	0	11	0	0	0	13
Fecha no clara	productos	1	72	9	0	0	0	0	36	58	0	69	245
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	20	1	8	0	0	30	166	11	2	2	242
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	4	16	0	12	0	0	5	89	21	4	3	154
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	0	0	0	0	44	0	2	9	57
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	16	0	1	1	18
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
TOTAL		8,235	12,410	7,042	3,404	0	6,850	8,156	21,686	8,889	1,909	10,697	89,278

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

Fuente: ACODECO

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

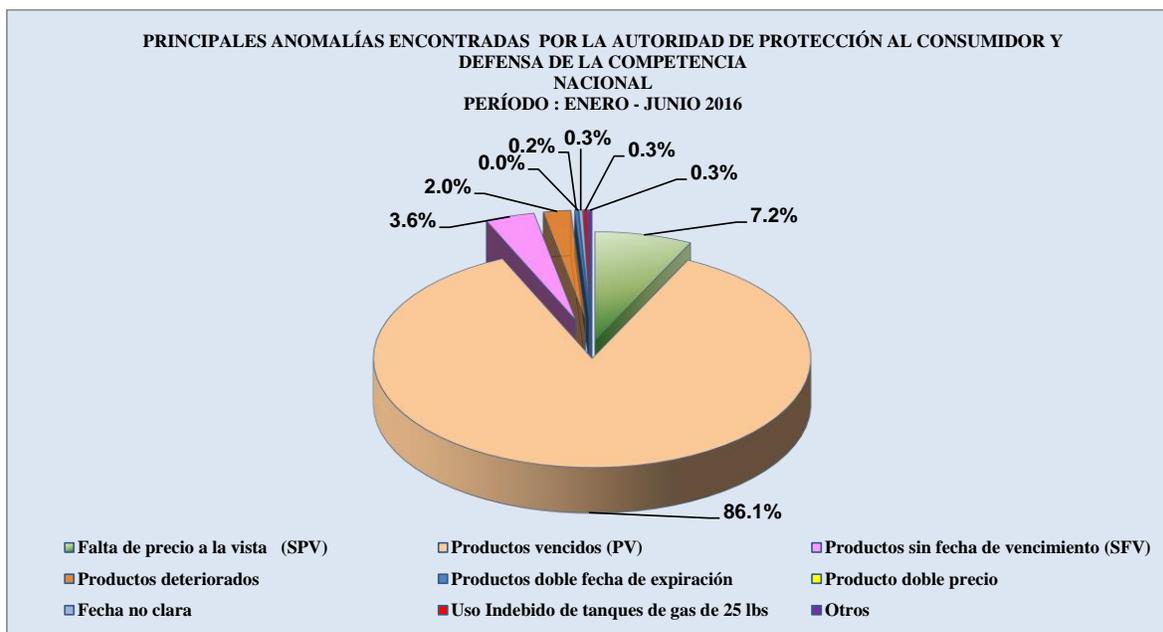
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	6,430	7.2
Productos vencidos (PV)	76,846	86.1
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	3,247	3.6
Productos deteriorados	1,807	2.0
Productos doble fecha de expiración	200	0.2
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	245	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	242	0.3
Otros	248	0.3
TOTAL	89,278	100.0

Fuente: ACODECO



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

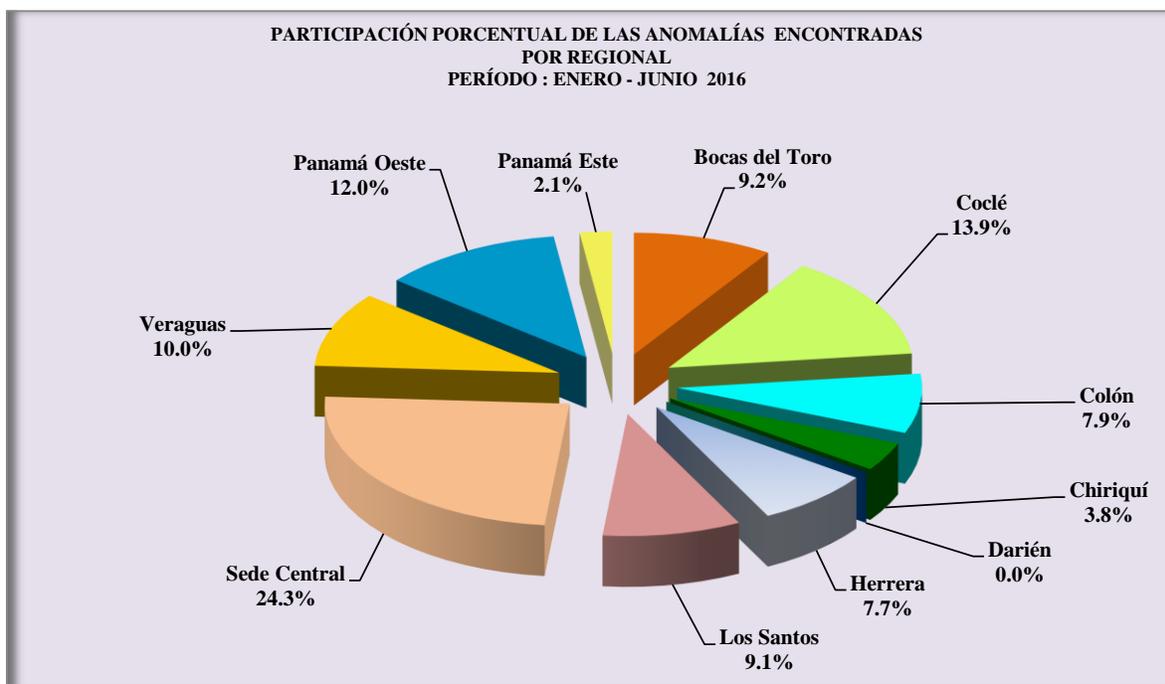
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	8,235	9.2
Coclé	12,410	13.9
Colón	7,042	7.9
Chiriquí	3,404	3.8
Darién	0	0.0
Herrera	6,850	7.7
Los Santos	8,156	9.1
Sede Central	21,686	24.3
Veraguas	8,889	10.0
Panamá Oeste	10,697	12.0
Panamá Este	1,909	2.1
TOTAL	89,278	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-JUNIO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	97	11.9	214,445	83.3
SUPERMERCADO REY	205	25.2	10,783	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	37.2	11,493	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	195	23.9	2,169	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.4	3	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	12	1.5	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	815	100.0	257,456	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 - JUNIO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 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	45.2	38,845	16.7
SUPERMERCADO 99	70	25.1	114,248	49.2
SUPERMERCADO REY	52	18.6	33,615	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	10.4	17,992	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3,268	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	0.7	301	0.1
TOTAL	279	100.0	232,416	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 - JUNIO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-JUNIO 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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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.	22	159	109	56	0	223	204	81	230	12	43	1,139
Almacenes	20	33	16	67	0	102	32	298	46	8	5	627
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	1	3	4	0	0	3	1	16	0	2	2	32
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
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	2	0	0	0	0	7	0	0	0	12
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Casinos	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5
Celulares	0	2	2	0	0	12	0	0	1	0	0	17
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	78	0	0	0	78
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	2	0	2	0	1	4	25	13	2	0	49
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	0	36
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	3	0	17	0	0	21
Distribuidora e Importadoras	0	4	0	0	0	2	0	50	1	0	1	58
Electronicas	0	1	0	0	0	2	0	9	3	0	0	15
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	14
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	4	5	8	1	0	2	2	5	2	2	0	31
Esoterica	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Farmacias	3	12	3	2	0	2	16	9	11	2	13	73
Ferreterías	13	9	14	1	0	1	5	17	0	0	1	61
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	5	15	1	9	0	2	65	28	17	0	5	147
Internet	2	4	1	0	0	0	7	25	0	0	0	39
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
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	14	1	0	0	13	106	2	6	4	155
Librería	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	1	7
Mini Super	150	162	158	124	0	214	126	260	96	103	135	1,528
Mueblerías	1	0	5	0	0	8	1	6	0	0	0	21
Opticas	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Otros	18	7	1	67	0	0	9	16	2	4	2	126
Panaderías/Refresquerías	2	18	10	0	0	3	23	92	10	0	3	161
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	6	1	0	0	12
Pintura	2	0	0	0	0	45	0	5	0	0	0	52
Restaurantes / Fondas	30	79	24	54	0	16	178	735	211	36	10	1,373
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	6
Salón de Belleza	2	6	4	47	0	6	11	10	1	0	0	87
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	45	21	33	0	17	8	79	6	73	24	330
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	9	0	2	0	12
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	4	14	5	0	0	27
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
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	7	0	0	0	0	10
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	5	0	0	15
TOTAL DE VISITAS	323	593	406	464	0	692	724	2,099	684	252	253	6,490

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQÚÍ		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	1	1	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	6	34	17	186	51	5	4	17	6	28	13	235	32	17	8	525	137	662
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	12	0	3	0	22	22
- En contra del consumidor	balanza	0	6	0	11	0	0	0	2	0	3	0	2	0	4	0	1	0	29	29
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	8	8
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	213	541	0	0	0	0	11970	454	8052	809	98,307	9,546	285	1285	118,827	12,635	131,462
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	591	36	0	0	591	36	627
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	2	0	0	0	0	0	9	19	0	0	1	4	0	0	12	23	35
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	134	64	289	69	0	0	360	139	783	272	1,055
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	525	0	391	0	0	465	322	465	1238	1,703
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	5	6	13	8	7	1	10	3	20	5	14	10	79	22	18	8	166	63	229
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	128	0	318	7	0	0	20	0	198	2	162	6	1727	22	332	5	2,885	42	2,927
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	0	11	0	3	0	2	0	4	0	26	26
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	0	4	0	5	0	16	16
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	0	61	0	0	0	3	0	90	0	71	0	324	0	85	2	678	2	680
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	0	4	4	20	0	6	4	11	2	14	0	12	53	59	4	11	67	137	204
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		53		0		22		29		38		121		19		292		292
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6		40		0		19		39		25		212		36		377		377
Verificación de grasas	freidora o paila	40	10	0	0	0	0	27	5	0	0	0	0	334	8	0	0	401	23	424
Información comercial	marca	0	0	27	2	0	0	0	2	33	4	0	17	2	207	1	8	63	240	303
TOTAL DE ACTIVIDADES		220	26	672	602	193	58	69	27	12,473	1,107	8,617	1,333	101,654	9,937	1,567	1,797	125,465	14,887	140,352

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

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

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

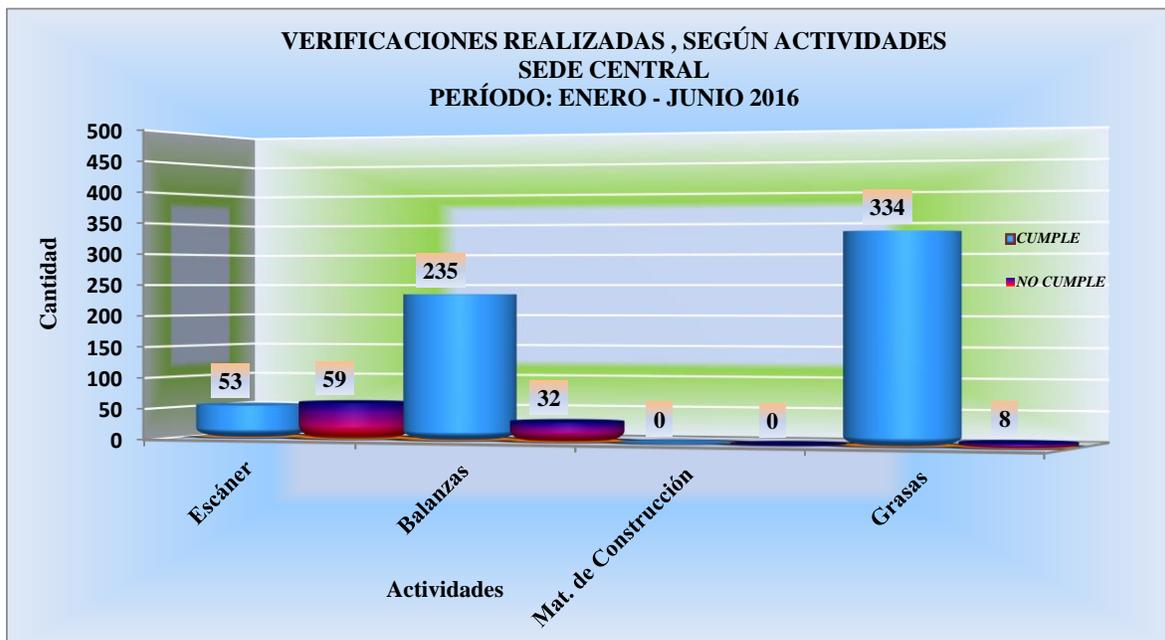
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	53	59
Balanzas	235	32
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	334	8

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

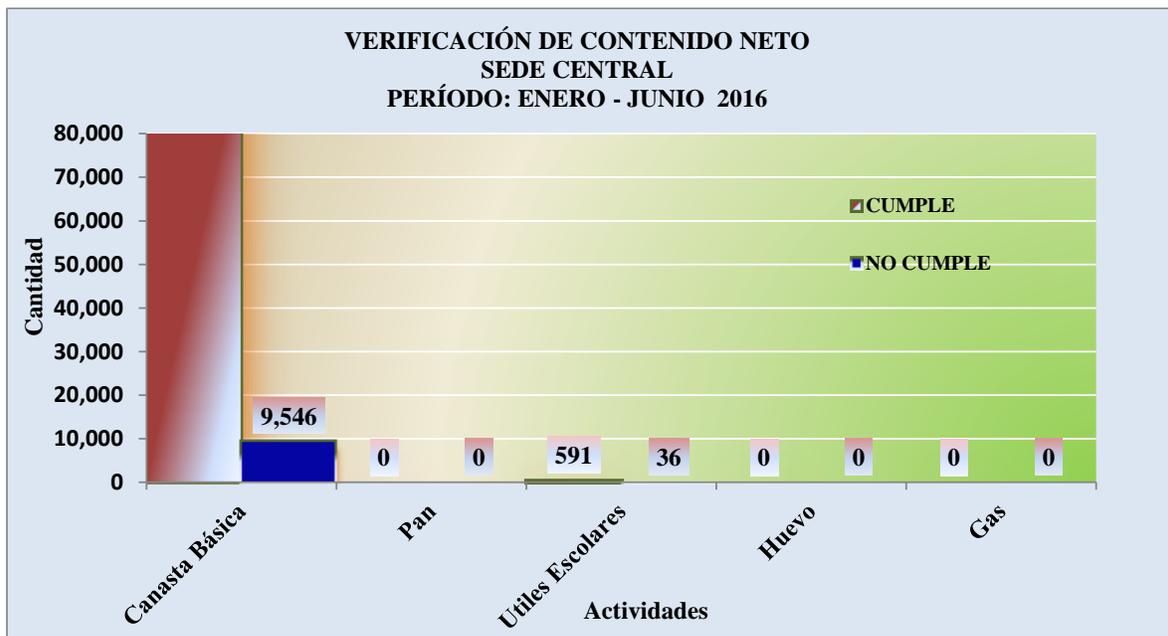
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO -JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	98,307	9,546
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

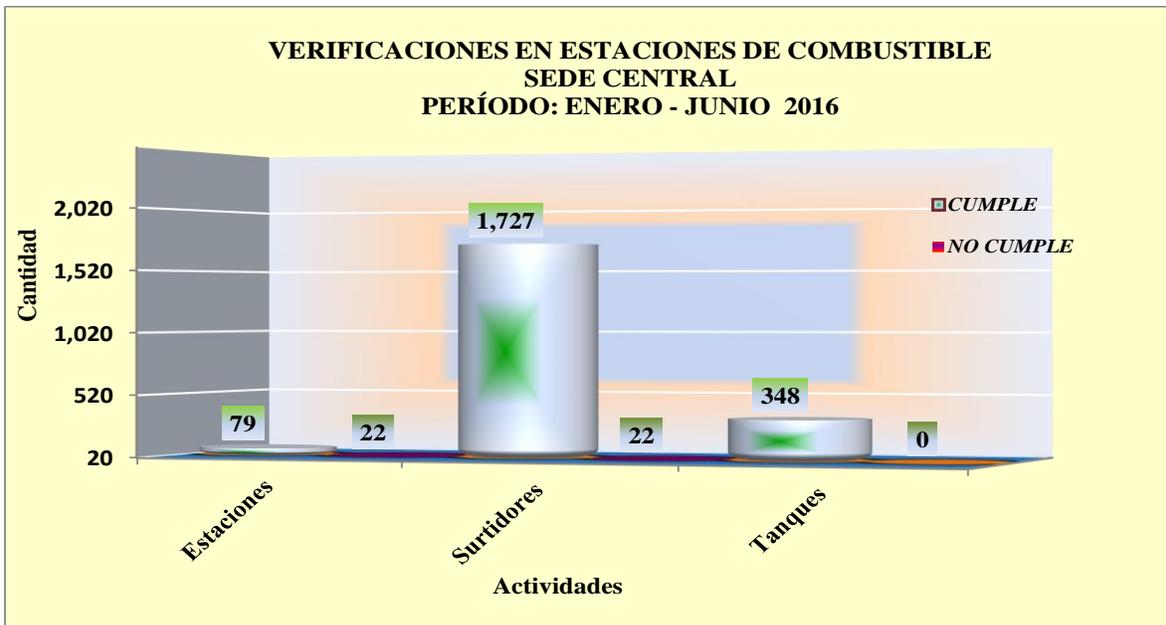
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	79	22
Surtidores	1,727	22
Tanques	348	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 junio)**

Los datos se actualizan el 20 de agosto 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	
		Andlisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	1	1	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	525	137	2,328	582	2,910
- A favor del consumidor	balanza				51		36	2	24	0	22	2	133	135
- 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
Andlisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	120,201	12,943	303,257	49,989	353,246
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	12	23	208	656	864
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	465	1,238	620	1,923	2,543
Verificación de anlisis 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	2	218	1,192	1,410
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,setlo de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	166	63	423	277	700
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	2,885	42	7,444	126	7,570
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	26	0	122	122
- 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	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	67	137	373	978	1,351
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		292		1,546		1,546
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		377		1,567		1,567
Verificación de grasas	freidora o paña	-	34	2		795	78	1,059	55	401	23	2,257	385	2,642
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	63	240	165	406	571

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**

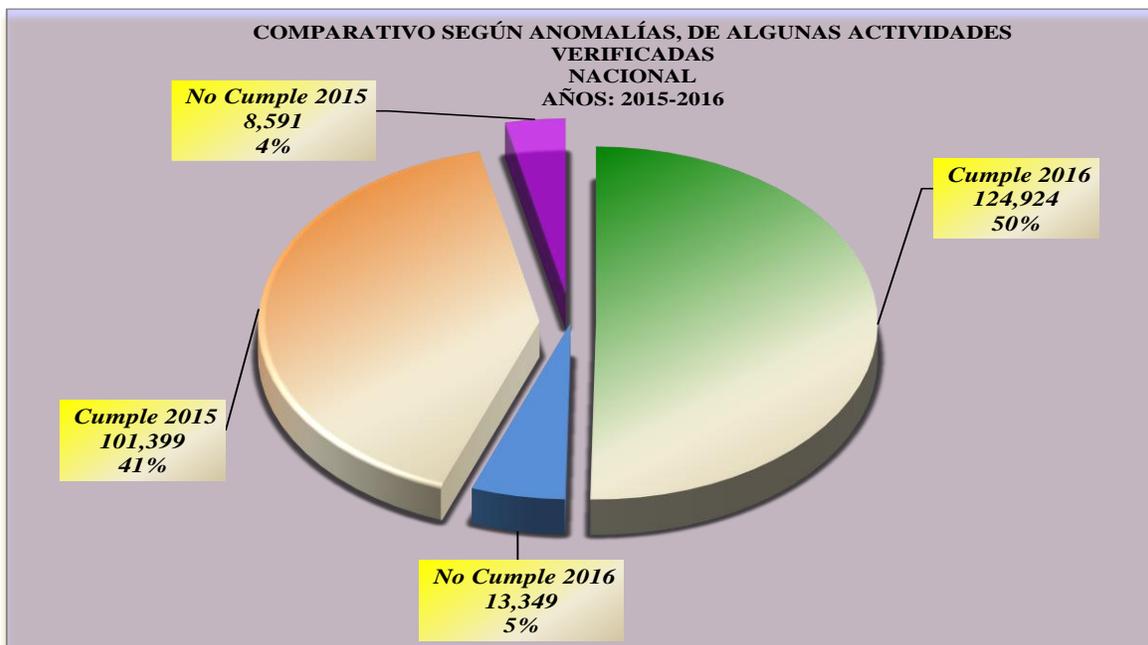
PERÍODO: 2015 - 2016 (junio)

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	67	137	129	136
Pesas y Balanzas	525	137	297	70
Combustible (1)	3,729	107	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	120,201	12,943	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	2	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	401	23	1,059	55
TOTAL	124,924	13,349	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 - JUNIO 2016****Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	366
Medios de Comunicación	421
Consulta	2,736
Capacitaciones	178
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	72
Cuida Tu Bolsillo	38
Guía del Consumidor	6
TEMAS	
Ley 6ta	605
Ley 24	0
Ley 45	1,399
Ley 81	56
Control de Precio	0
Otros	595
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	126
Radio	237
Prensa	56
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	433
Los Pueblos	252
La Peatonal	168
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	93,293
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	21,490

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	34	29	225
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	27
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	70
Programas	3	2	1	2	2	2	12
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	35
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	38
Módulos	3	3	3	3	3	3	18
PROGRAMAS	3	15	12	3	10	10	53
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	9
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	38
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	6
TEMAS	42	7	25	5	6	31	116
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	28
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	37
Ley 81	0	0	0	0	1	0	1
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	50
MOTIVOS	0						
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	18	19	2	10	9	71
Televisión	7	15	13	2	7	8	52
Radio	0	0	0	0	0	1	1
Prensa	6	3	6	0	3	0	18
Otros	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	115	120	853
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	433
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	252
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	168
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	5,180	2,761	24,940
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	282	186	1,734

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 - JUNIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	10	13	2	24	0	22	28	23	9	10	141
Población Beneficiada Jornadas Educativas	344	231	170	9,243	0	1,644	328	171	289	332	12,752
Capacitaciones	16	39	2	8	0	18	35	5	15	2	140
Personas Capacitadas	504	690	45	240	0	887	751	176	867	80	4,240
Programas	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
Consultas Educativas	226	354	8	421	0	189	603	362	264	274	2,701
Personal	208	339	5	376	0	156	447	341	205	223	2,300
Telefonía	18	15	3	45	0	33	156	21	59	51	401
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	229	355	47	448	0	245	603	362	264	274	2,539
Ley 6ta	26	45	1	169	0	25	217	34	40	20	577
Ley 45	84	248	46	168	0	25	304	45	223	219	1,362
Ley 81	7	0	0	40	0	0	7	0	0	1	55
Otros	30	53	0	24	0	185	33	185	1	34	545
Distribución de Material Educativo	9,012	4,325	1,295	22,627	0	11,947	8,425	5,622	910	4,190	68,353
Participación en Medios de Comunicación	25	47	14	128	0	6	60	44	21	6	351
Televisivo	7	16	6	16	0	6	8	3	6	6	74
Radiales	18	19	6	85	0	0	52	41	15	0	236
Prensa Escrita	0	9	2	27	0	0	0	0	0	0	38
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	1,074	1,275	223	9,904	0	2,720	1,745	709	1,420	686	19,756

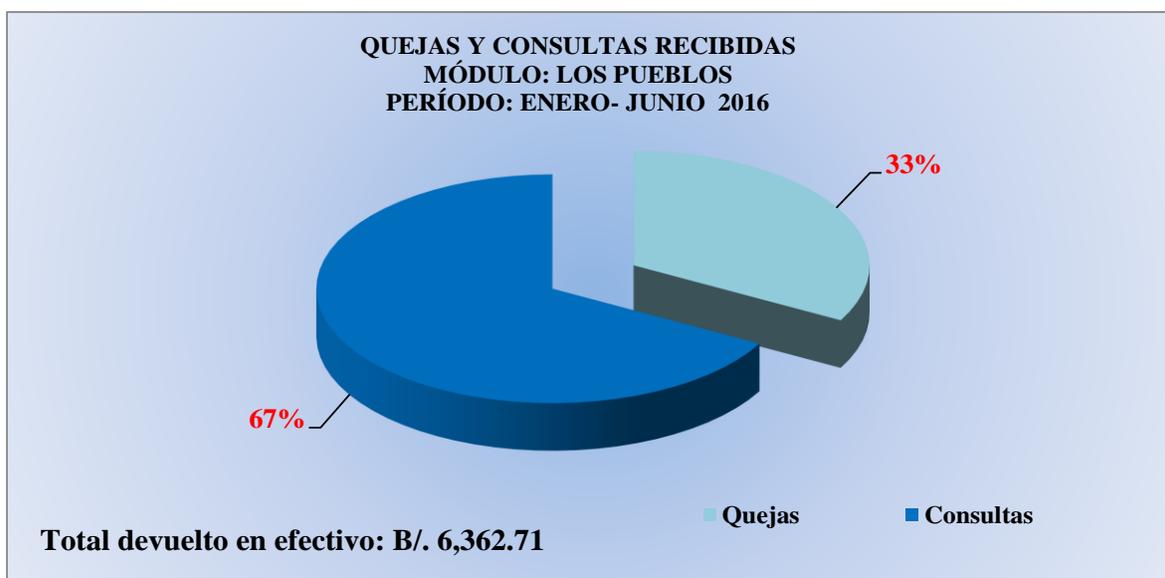
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	124	6,362.71
Consultas	37	47	43	54	34	37	252	
TOTAL	68	63	64	76	50	55	376	

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



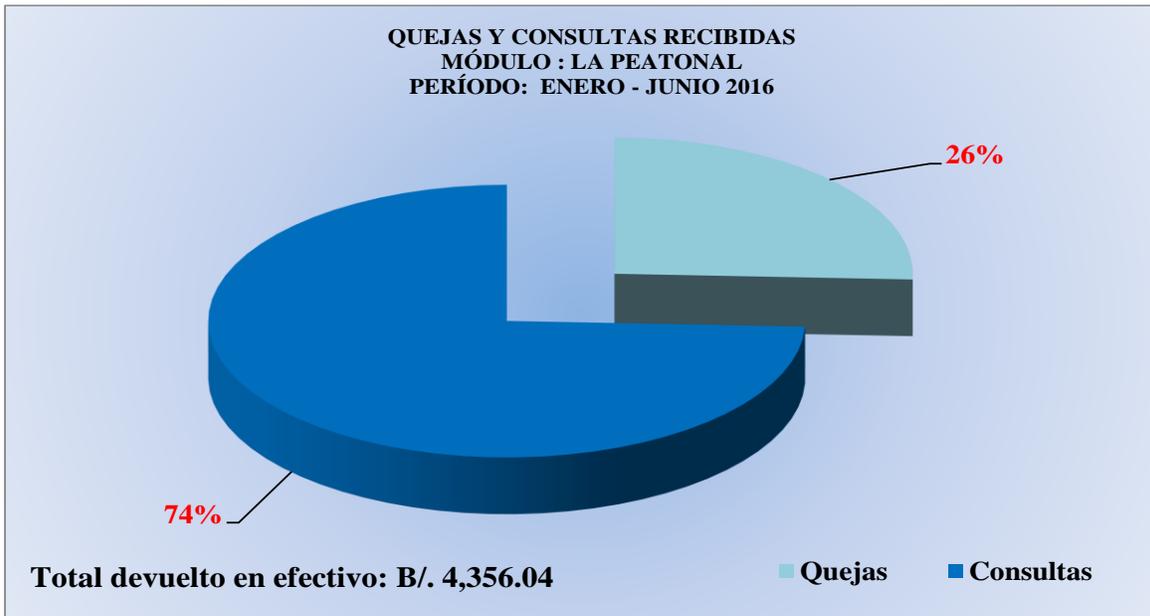
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	58	4,356.04
Consultas	23	33	30	28	31	23	168	
TOTAL	32	38	38	40	52	26	226	

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

Fuente: ACODECO



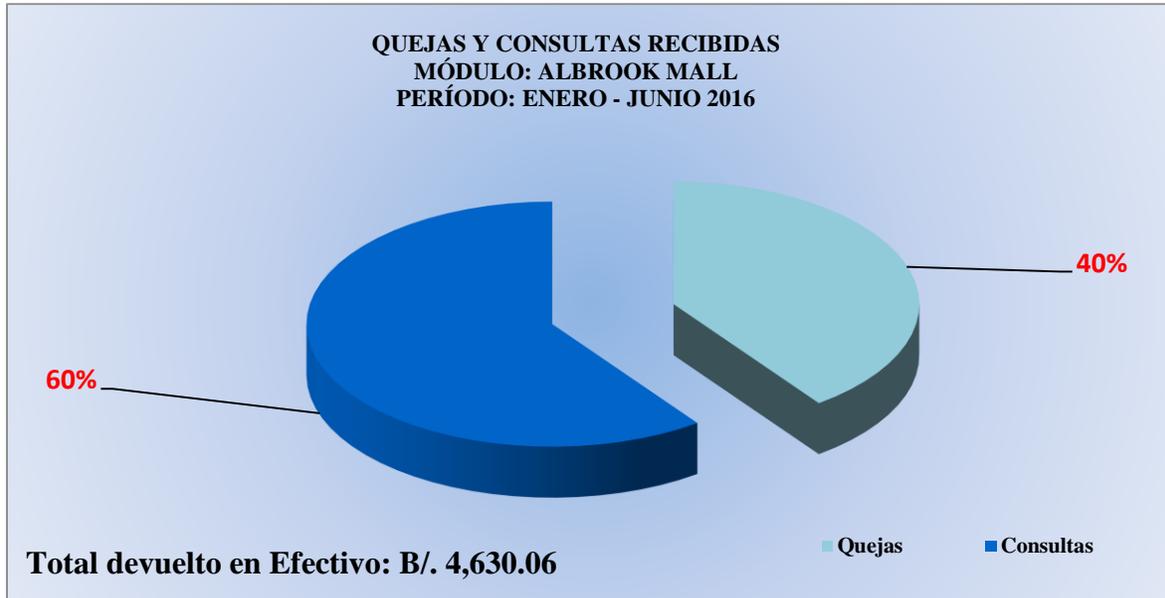
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	288	4,630.06
Consultas	133	88	45	57	50	60	433	
TOTAL	140	157	108	101	99	116	721	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

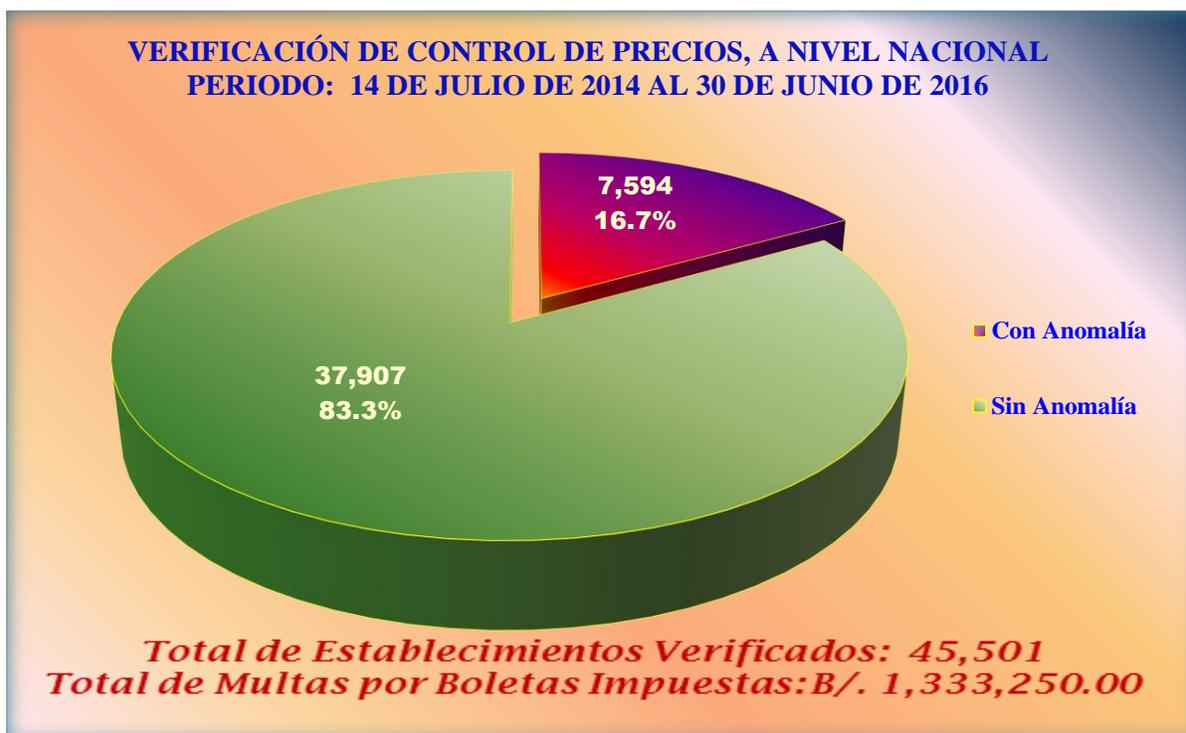
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	7,594
Sin Anomalía	37,907
TOTAL	45,501

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,641
Minisuper	17,516
Abarroterías	25,344
TOTAL	45,501

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO