



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

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

**2016**



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

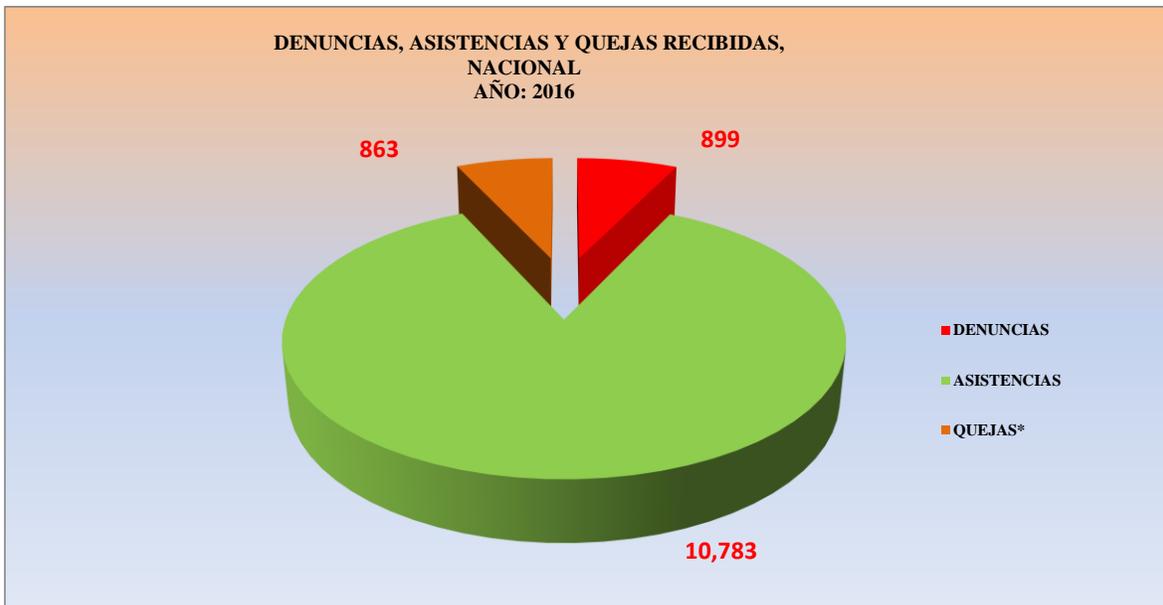
**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	222	677	899
ASISTENCIAS	2,966	7,817	10,783
QUEJAS*	216	647	863
<b>TOTAL</b>	<b>3,404</b>	<b>9,141</b>	<b>12,545</b>

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

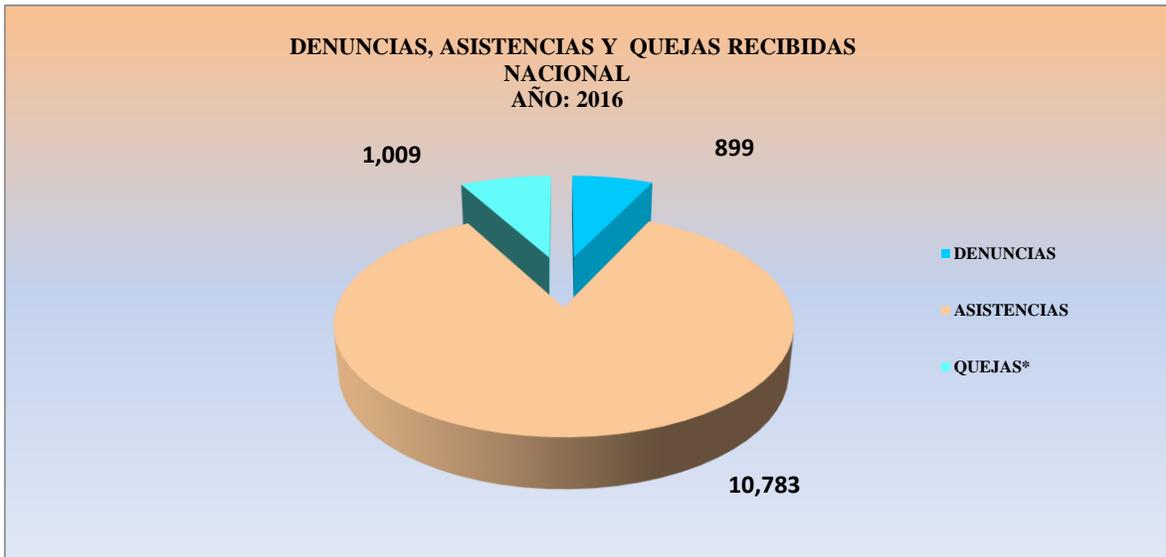
**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	222	677	899
ASISTENCIAS	2,966	7,817	10,783
QUEJAS*	216	793	1,009
<b>TOTAL</b>	<b>3,404</b>	<b>9,287</b>	<b>12,691</b>

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

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

**CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	104	100
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	77	64.7
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	8	6.7
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	8	6.7
No hay fila para jubilados	7	5.9
Descuentos en medicamentos	5	4.2
Descuentos por servicios públicos	5	4.2
Falta de información en descuento jubilado	4	3.4
No otorgan 50% jubilado recreación	2	1.7
Descuentos por servicios profesionales	1	0.8
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	1	0.8
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	1	0.8
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 45 DE 2007</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	63	14.3
Productos vencidos	47	10.6
Escáner	43	9.7
Falta de información en contratos de colegios	43	9.7
Publicidad no veraz o engañosa	43	9.7
Productos con doble precio	28	6.3
Balanzas	23	5.2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	17	3.8
Falta de información propina	16	3.6
Los surtidores estan descalibrados	16	3.6
Venta atada	14	3.2
Cobro del 7% en útiles escolares	13	2.9
No cumplen	11	2.5
Productos sin fecha de vencimiento	8	1.8
Falta de información	8	1.8
Poductos Deteriorados o mal estado	8	1.8
Cobro del % adicional al precio	6	1.4
No dan centavo devuelto	6	1.4
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	5	1.1
Peso neto	4	0.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	4	0.9
Discriminación	3	0.7
Combustible	3	0.7
No dieron constancia de pago	3	0.7
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	3	0.7
Venta condicionada	1	0.2
Monopolio	1	
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	
No aceptan centavos	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>99.5</b>
<b>LEY 81 DE 2009</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	8	72.7
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	3	27.3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 134 DE 2013</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0.0</b>

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

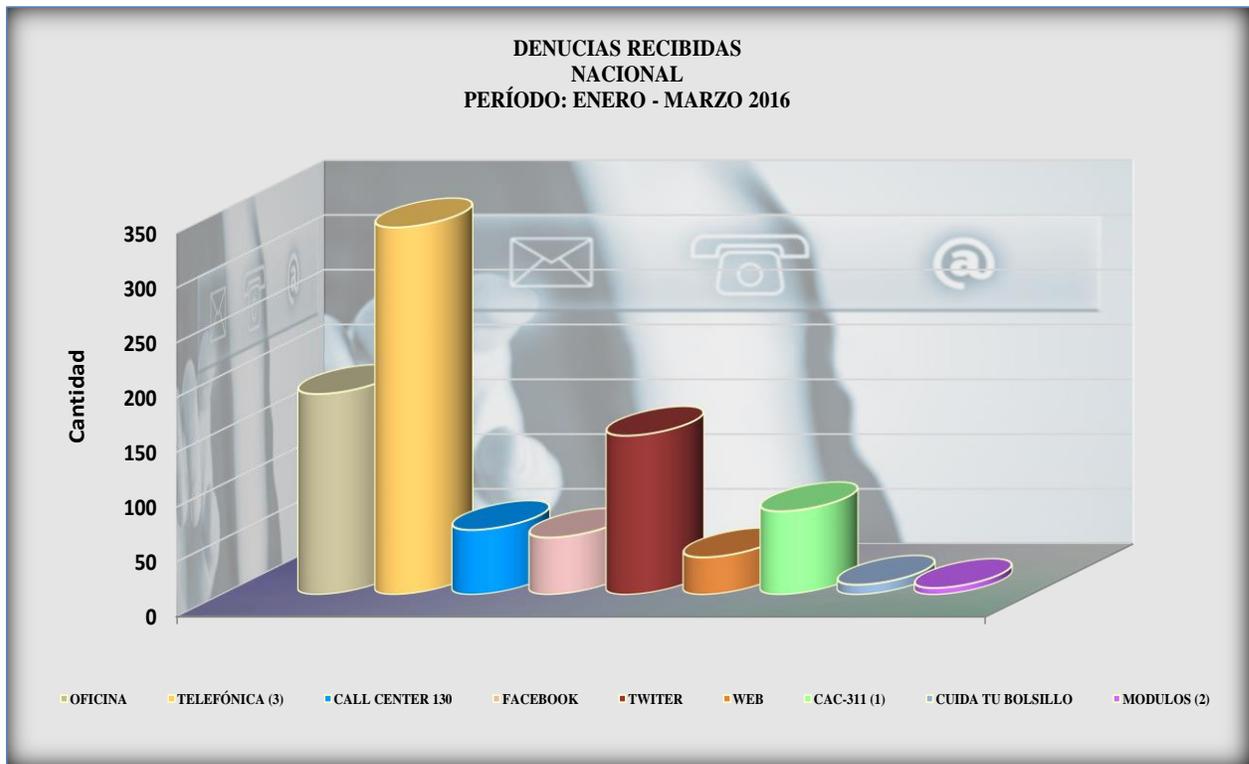
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	5	4	52	16	0	4	2	50	19	24	7	183
TELEFÓNICA (3)	5	17	15	11	0	7	17	246	4	8	5	335
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	52	0	0	0	52
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	145	0	0	0	145
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0	76
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>677</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>899</b>

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

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	77	114	0	439	0	92	41	2,649	1,223	363	104	5,102
TELEFÓNICA (3)	0	28	0	51	0	21	14	676	325	40	34	1,189
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	4,033	0	0	0	4,033
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	150	0	0	0	150
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	296	0	0	0	296
WEB	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>490</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>55</b>	<b>7,817</b>	<b>1,548</b>	<b>403</b>	<b>138</b>	<b>10,783</b>

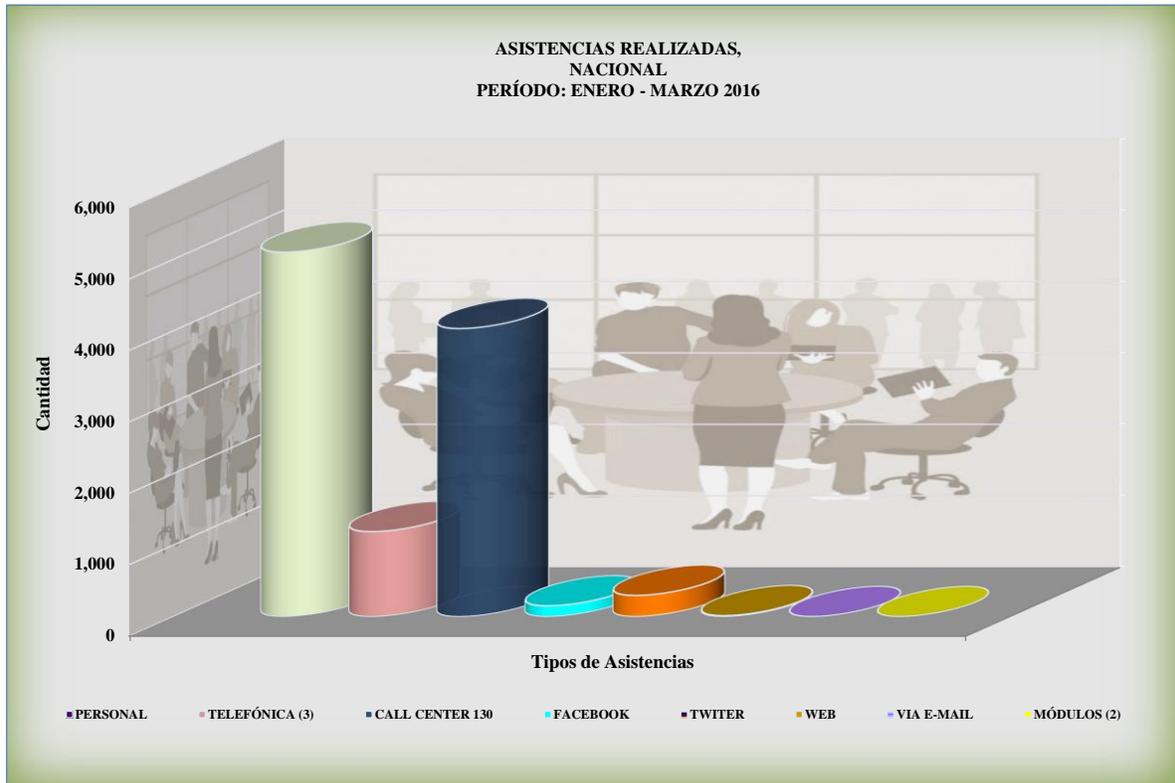
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY**  
**NACIONAL**  
**PRIMER TRIMESTRE 2015-2016**

TIPO DE LEY	2015			2015 Trimestre 1	2016			2016 Trimestre 1	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	336	264	286	886	306	253	304	863	-2.60
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	23	14	16	53	24	14	8	46	-13.21
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	22	24	28	74	48	24	28	100	35.14
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>302</b>	<b>330</b>	<b>1,013</b>	<b>378</b>	<b>291</b>	<b>340</b>	<b>1,009</b>	<b>-0.39</b>

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**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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-Mar-16	647	6,853,950.39

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

**SEDE CENTRAL**

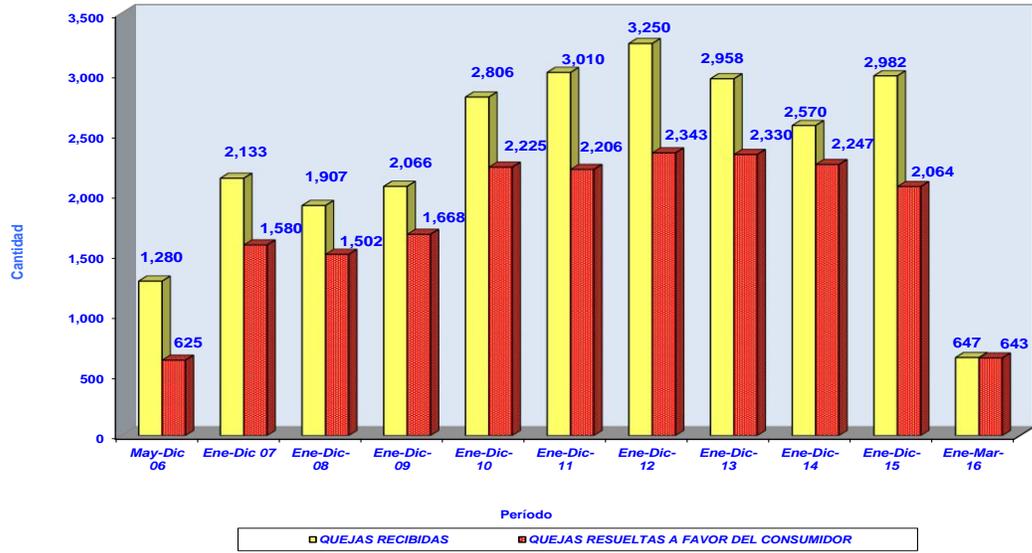
**PERÍODO: 2006 al 2016**

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-Mar-16	643	4,215,411.94

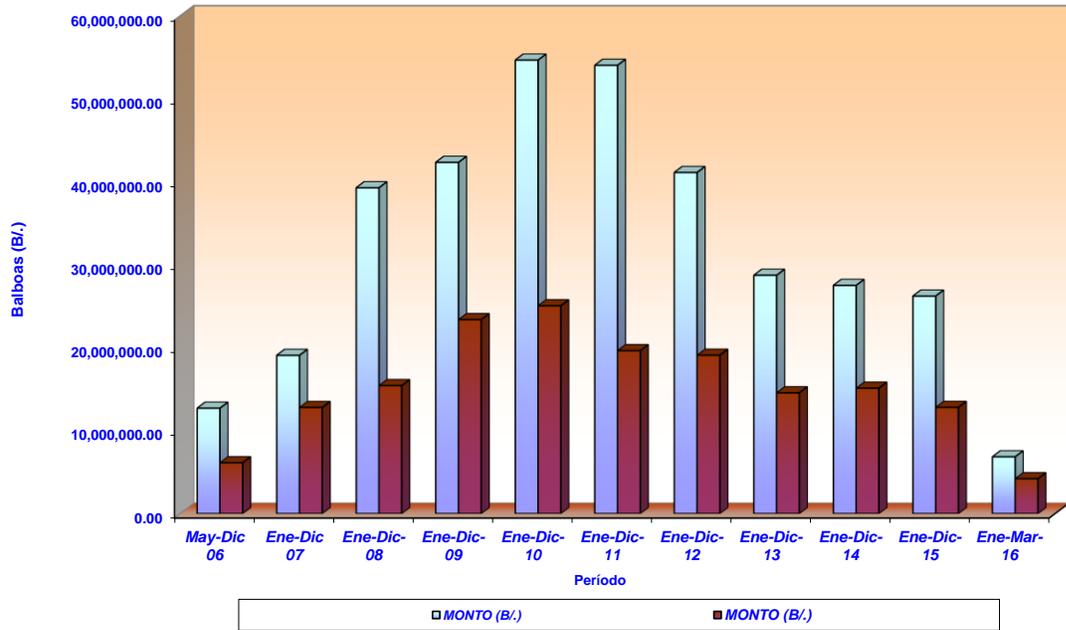
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016</b>	<b>19,433</b>	<b>168,297,492.62</b>
--	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



**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 mayo de 2016

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
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-Mar-16	863	7,693,283.12

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**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
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-Mar-16	777	4,293,125.00

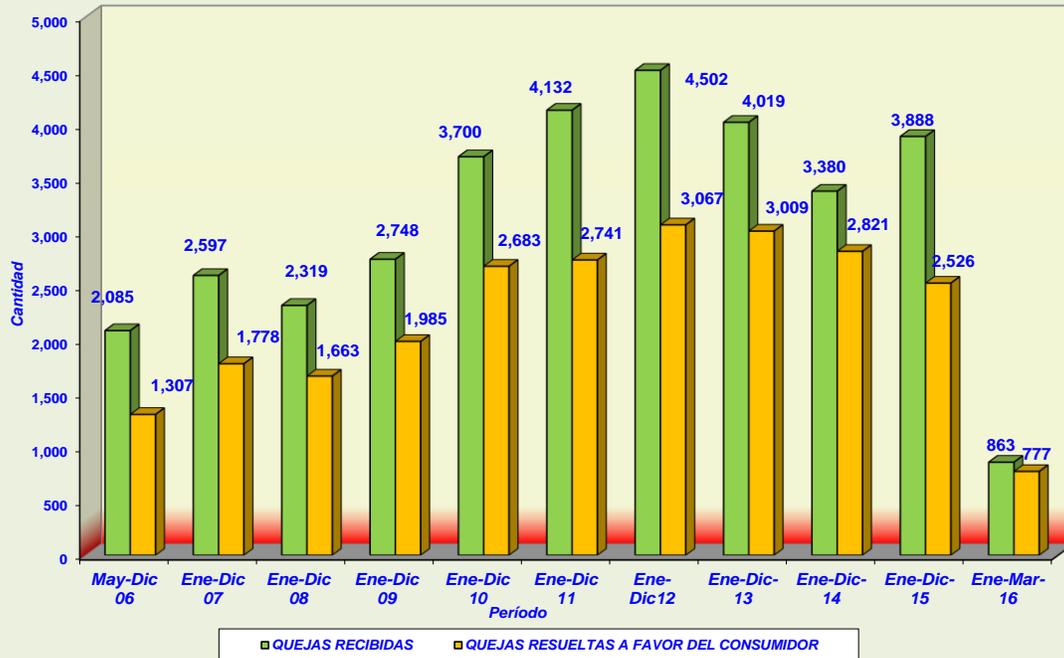
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

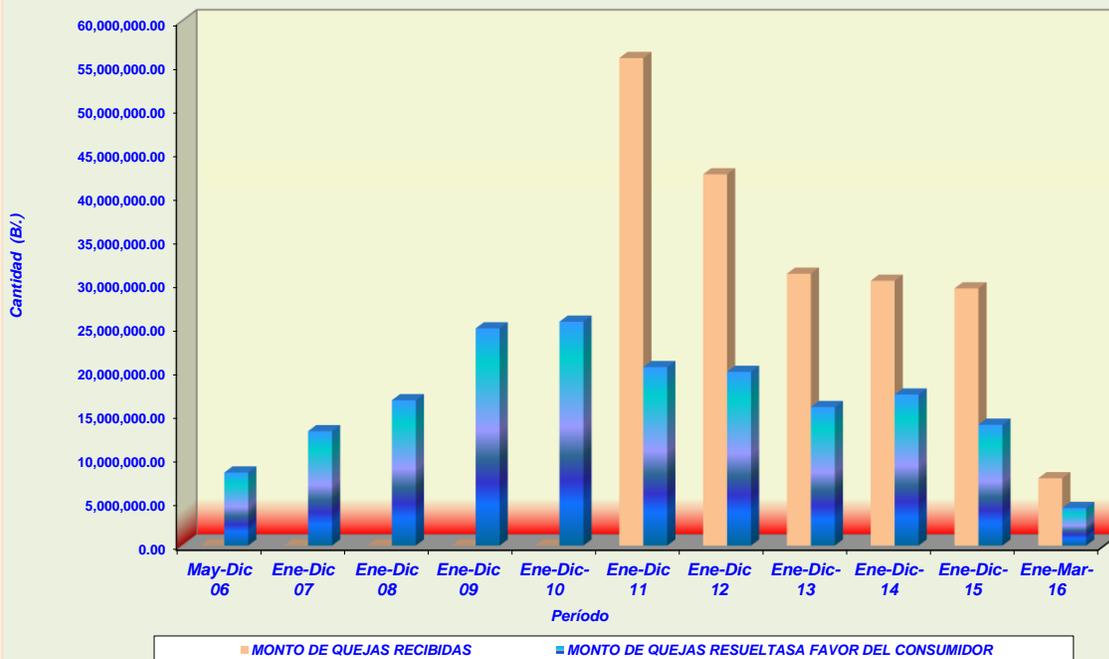
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b>	<b>24,357</b>	<b>179,881,877.76</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>	<b>LEY 6 DE 1987</b>	<b>LEY 24 DE 2002</b>
<b>PANAMÁ</b>	Expedientes	647	647		
<b>REGIONAL</b>	Expedientes	216	216	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>863</b>	<b>863</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	72				
Promedio de Quejas Mensual	288				

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

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

Fuente: ACODECO

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>	<b>LEY 6 DE 1987</b>	<b>LEY 24 DE 2002</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	226	226	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	421	421	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	3,217	3,071	46	100
<b>TOTAL</b>		<b>3,864</b>	<b>3,718</b>	<b>46</b>	<b>100</b>
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	66				
Promedio de Quejas Mensual	264				

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

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>	<b>LEY 6 DE 1987</b>	<b>LEY 24 DE 2002</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	95.46%	1.43%	3.11%

**Fuente:** ACODECO

# REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

## Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Período: 2010 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

Período	Quejas Recibidas	Cuántía Quejas Recibidas
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-Mar 16	216	839,332.73

Fuente: ACODECO

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

Período: 2010 al 2016

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuántía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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-Mar 16	134	77,713.06

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	122
Agencia de autos	68
Hoteles o planes vacacionales	14
Venta de autos usados	13
Decoración	9
Material didáctico	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	3
Agencias de viajes	2
Repuestos para autos	2
Escuelas / colegio	2
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Comunicaciones	1
Farmacias	1
Taller de reparación de autos	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Fábricas de muebles	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	29.3	19,297.49	1,408,716.81
Incumplimiento de contrato	54	21.7	57,654.60	3,113,348.48
Claúsula abusiva	27	10.8	9,335.78	252,066.14
Cobro indebido	21	8.4	17,317.42	363,665.77
Vicio oculto	18	7.2	47,095.08	847,711.42
Falta de información comercial	16	6.4	18,484.98	295,759.60
Devolución de dinero/abono	15	6.0	9,220.90	138,313.49
Incumplimiento de servicio	10	4.0	5,975.83	59,758.28
Aclaración de contrato	9	3.6	92,706.25	834,356.25
Veracidad de la publicidad	2	0.8	12,500.00	25,000.00
Resolución contrato	2	0.8	3,975.00	7,950.00
Mercancía defectuosa	1	0.4	24,600.00	24,600.00
Venta engañosa	1	0.4	3,670.00	3,670.00
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100.0</b>	<b>29,618.14</b>	<b>7,374,916.24</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	34	22.4	35,128.05	1,194,353.72
Acuerdo en audiencia/Varios	27	17.8	20,876.94	563,677.33
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	15.1	18,821.74	547,721.87
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.2	18,710.59	261,948.23
Abandono	14	9.2	13,462.94	188,481.15
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	12	7.9	36,748.89	440,986.70
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	7.2	21,905.47	240,960.14
Pendiente constancia Desistimiento	8	5.3	25,534.84	204,278.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	4.6	50,983.31	356,883.16
Desistimiento/Devolución	1	0.7	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>26,180.59</b>	<b>4,005,631.01</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	44	3,016,140.57
Cobro indebido	19	349,865.77
Claúsula abusiva	14	219,605.59
Vicio oculto	13	735,712.42
Incumplimiento de garantía	9	241,550.67
Devolución de dinero/abono	8	94,426.08
Aclaración de contrato	7	823,276.25
Falta de información comercial	7	229,082.75
Venta engañosa	1	3,670.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>5,713,330.10</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	29	1,385,831.50
Acuerdos	43	1,398,335.25
Fallo a favor	3	189,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>2,973,716.75</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	7
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	6
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
INVERSIONES DECURIA, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
MUNDIAL DE SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
NAPA VILLAGE INC.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAR PARK, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
ALL WAY TOURS / EL POBLADO RESORTS CLUB & SERVICES	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CENTRAL PARK 8, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JOAFO, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	1
MI CONDADO, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, 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
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
SAN LORENZO PROPERTY.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	7	43,601.21
Cobro indebido	2	13,800.00
Incumplimiento de contrato	2	26,913.00
Devolución de dinero/abono	2	18,035.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>102,349.21</b>

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	3	67,000.00
Desistimiento	2	6,600.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	18,278.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>91,878.00</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P MOTOR, S.A.	4
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
MP AUTOS	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FULL CARS.	1
GRUPO PLATINIUM MOTOR (TRAFFIC MOTOR, S.A.)	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	52	1,096,451.52
Vicio oculto	4	90,000.00
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Incumplimiento de servicio	2	6,058.32
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>1,339,082.99</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	27	427,649.65
Desistimiento	10	140,374.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	43,682.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>611,705.65</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ.	2
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
GRUPO SILABA	21
LUMOVIL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
PANAMOTOR	11
PETROAUTOS, S.A.	13
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Devolución de dinero/abono	1	252.15
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>252.15</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	2	17,673.41
Vicio oculto	1	21,999.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>39,672.41</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	2	6,419.96
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6,419.96</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2016

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	81
Electrodomésticos/equipos electrónicos	80
Tv por cable	66
Almacén por departamentos	62
Celulares	61
Mueblería/equipo electrónico	31
Comunicaciones	24
Repuestos para autos	14
Mueblerías	13
Funerarias	13
Agencia de autos	12
Hoteles o planes vacacionales	12
Repuestos y reparaciones (no autos)	12
Ópticas	12
Decoración	11
Taller de reparación de autos	8
Computadoras	6
Servicios Profesionales	6
Agencia de motos	6
Joyería/Relojerías	5
Supermercados	5
Agencias de viajes	4
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Internet	4
Videojuegos	4
Estaciones de gasolineras	3
Lavanderías o lavamáticos	3
Venta de autos usados	3
Equipo médico	3
Escuelas / colegio	3
Fábricas de muebles	3
Almacén de bicicleta	2
Líneas aéreas	2
Materiales de construcción	2
Salón de belleza	2
Útiles de oficinas	2
Eventos artísticos	2
Universidad	2
Cursos varios	2
Ventas de colchones	2
Sederías	2
Material didáctico	2
Alquiler de autos	1
Bancos	1
Clínicas	1
Envío de dinero	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Transporte (fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Minisuper	1

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Centros de estéticas	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
Zapaterías	1
<b>TOTAL</b>	<b>614</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	287	46.7	408.40	117,209.44
Falta de información	69	11.2	597.83	41,250.40
Resolución de contrato	46	7.5	303.50	13,960.79
Incumplimiento de servicio	44	7.2	618.52	27,214.69
Incumplimiento de contrato	42	6.8	1,277.99	53,675.40
Rescindir contrato	21	3.4	169.16	3,552.37
Mercancía defectuosa	20	3.3	384.60	7,692.06
Anulación de contrato	19	3.1	203.89	3,873.92
Devolución de dinero	18	2.9	919.65	16,553.64
Cobro indebido	13	2.1	601.58	7,820.54
Veracidad de la publicidad	9	1.5	329.51	2,965.58
Custodia de bien	9	1.5	245.89	2,212.97
Daño y perjuicio	7	1.1	1,403.83	9,826.83
Venta engañosa	4	0.7	542.59	2,170.37
Vicio oculto	3	0.5	1,999.37	5,998.12
Abono retenido	2	0.3	1,152.09	2,304.17
Nota de crédito	1	0.2	85.59	85.59
<b>TOTAL</b>	<b>614</b>	<b>100.0</b>	<b>518.51</b>	<b>318,366.88</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	197	31.5	458.19	90,262.59
Desistimiento/Devolución	91	14.6	444.03	40,406.54
Acuerdo en audiencia/Varios	67	10.7	306.27	20,520.05
Pendiente constancia desistimiento	45	7.2	429.72	19,337.38
Abandono	41	6.6	287.06	11,769.51
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	38	6.1	577.45	21,942.91
Resolución/Devolución	34	5.4	892.02	30,328.81
Resolución/Reemplazo	29	4.6	473.54	13,732.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	2.9	582.22	10,479.92
Resolución/Reparar	15	2.4	508.83	7,632.43
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	2.4	452.64	6,789.59
Acuerdo/Reemplazo	14	2.2	477.89	6,690.41
Transacción extrajudicial	7	1.1	401.71	2,811.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.8	555.65	2,778.27
Acuerdo/Devolución	5	0.8	213.22	1,066.09
Resoluciones/Varios	2	0.3	2,185.88	4,371.75
Acuerdo/Reparación	1	0.2	359.00	359.00
Acuerdo	1	0.2	213.99	213.99
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100.0</b>	<b>466.39</b>	<b>291,493.99</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	28	22,303.36
Incumplimiento de contrato	21	27,879.74
Devolución de dinero	13	13,171.82
Cobro indebido	9	7,257.85
Incumplimiento de garantía	6	7,299.91
Anulación de contrato	1	250.00
Vicio oculto	1	2,193.12
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Abono retenido	1	1,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>83,855.80</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	40	37,960.96
Acuerdos	14	17,880.91
Resoluciones	9	13,372.74
Transacción Extrajudicial	2	990.00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>70,204.61</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2016

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A. ( ADISA )	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
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
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS	2
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
VIA TERTIA PANAMA	3
VILLA DEL BOSQUE, S.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	66	27,485.60
Mercancía defectuosa	6	2,328.76
Falta de información	3	3,118.92
Veracidad de la publicidad	2	349.94
Incumplimiento de servicio	1	86.61
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>33,754.99</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	80	34,242.75
Acuerdo	27	12,713.21
Resolución	27	15,134.78
Transacción extrajudicial	1	325.00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>62,415.74</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	9
PREMIER	8
DO IT CENTER	5
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
CASA GALA	4
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
HOMETEK	2
PANAFOTO	2
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
E-VISION	1
ELECTROCOM	1
FOTO PLAZA	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
PALACIO COMERCIAL	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
RODELAG	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	52	13,984.42
Falta de información	3	215.17
Incumplimiento de servicio	2	350.00
Mercancía defectuosa	2	346.05
Venta engañosa	1	132.00
Custodia de bien	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>15,207.64</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	52	8,882.87
Transacción extrajudicial	1	480.00
Acuerdo	15	2,343.40
Resolución	7	1,981.28
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>13,687.55</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTION BH, S.A.	1
C & D CENTER	1
CEL MINA	1
CELL CORPORATION	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER No.2	1
CELL TECHNOLOGY	2
CELL`S PLANET	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMA	1
DOMINO CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
METRO CELL, S.A.	1
MOBILE HOME 2	3
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE WAVE	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	1
SMART CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMART PHONE	4
SONAM´S	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNI-CELL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
Xtreme Movil	1
Z.L. MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	10	9,049.70
Falta de información	2	1,394.42
Vicio oculto	1	2,475.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>12,919.12</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	4	3,432.99
Resolución	2	3,004.32
Desistimiento	3	3,558.59
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9,995.90</b>

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

**Fuente:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	6
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	2
ANCON STORE	1
CASA GALA	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLES SAEZ	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	1	454.57
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5,254.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	6	2,735.65
Incumplimiento de garantía	3	2,731.80
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>11,070.36</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	2,554.07
Acuerdo	3	1,883.29
Resolución	4	4,245.62
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8,682.98</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	44	39.6	22,455.39	988,037.12
Incumplimiento de contrato	27	24.3	54,993.40	1,484,821.93
Cláusulas abusivas	8	7.2	1,263.75	10,110.00
Falta de información comercial	6	5.4	41,377.43	248,264.60
Devolución de abono/dinero	6	5.4	29,749.42	178,496.50
Vicios ocultos	6	5.4	33,429.55	200,577.28
Incumplimiento de servicio	5	4.5	4,097.08	20,485.38
Cobro indebido	5	4.5	9,468.59	47,342.93
Aclaración de contrato	3	2.7	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	1	0.9	25,000.00	25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100.0</b>	<b>29,674.20</b>	<b>3,293,835.74</b>

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	34	22.4	35,128.05	1,194,353.72
Acuerdo en audiencia/Varios	27	17.8	20,876.94	563,677.33
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	23	15.1	18,821.74	547,721.87
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.2	18,710.59	261,948.23
Abandono	14	9.2	13,462.94	188,481.15
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	12	7.9	36,748.89	440,986.70
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	11	7.2	21,905.47	240,960.14
Pendiente constancia Desistimiento	8	5.3	25,534.84	204,278.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	4.6	50,983.31	356,883.16
Desistimiento/Devolución	1	0.7	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>26,180.59</b>	<b>4,005,631.01</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	67,652.00
Vicios ocultos	4	66,398.52
Cláusulas abusivas	4	17,985.00
Incumplimiento de contrato	2	6,350.00
Devolución de abono/dinero	2	16,425.00
Cobro indebido	1	4,654.87
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>300,693.89</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	8	148,258.37
Agencia de autos	4	83,347.00
Hoteles o Planes Vacacionales	4	21,235.00
Venta de Autos Usados	1	12,700.00
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>300,693.89</b>

**Fuente: ACODECO**

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

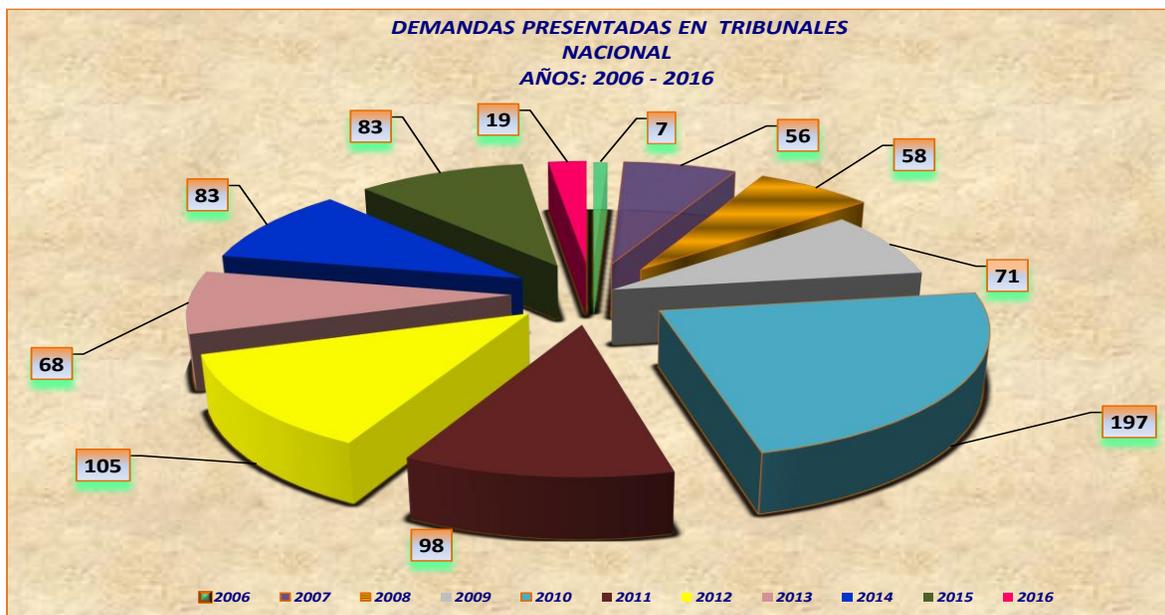
**AÑO: 2006 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.6	1,162,188.01
2008	58	6.9	1,165,958.76
2009	71	8.4	3,177,387.81
2010	197	23.3	11,574,589.66
2011	98	11.6	4,265,056.02
2012	105	12.4	4,552,121.01
2013	68	8.0	3,037,107.83
2014	83	9.8	2,925,140.26
2015	83	9.8	2,460,388.06
2016	19	2.2	300,693.89
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100.0</b>	<b>34,620,631.31</b>

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**EXPEDIENTES DE LEY 45 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,071	...
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	896	223,482.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	46	...
EXPEDIENTES EN ALZADAS	46	...

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	46	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	17	4,250.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	8	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	9	
<b>LEY 24 DE 2002</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	100	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	26	28,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	65	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	8	

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	20	2.2	12,055.00	5.4
SUPERMERCADO XTRA	11	1.2	6,905.00	3.1
SUPERMERCADO REY	9	1.0	7,260.00	3.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3	0.3	750.00	0.3
OTROS	853	95.2	196,512.00	87.9
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>	<b>100.0</b>	<b>223,482.00</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

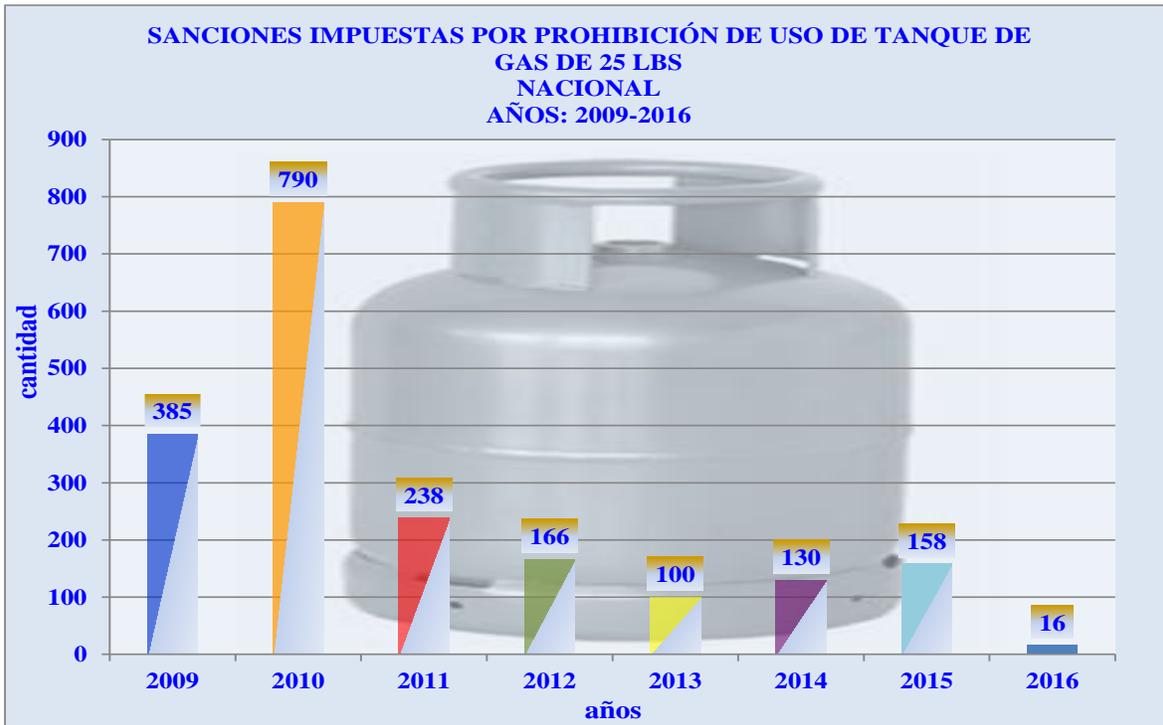
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL  
AÑOS: 2009 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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	16	11,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,983</b>	<b>801,050.00</b>

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

Fuente: ACODECO



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

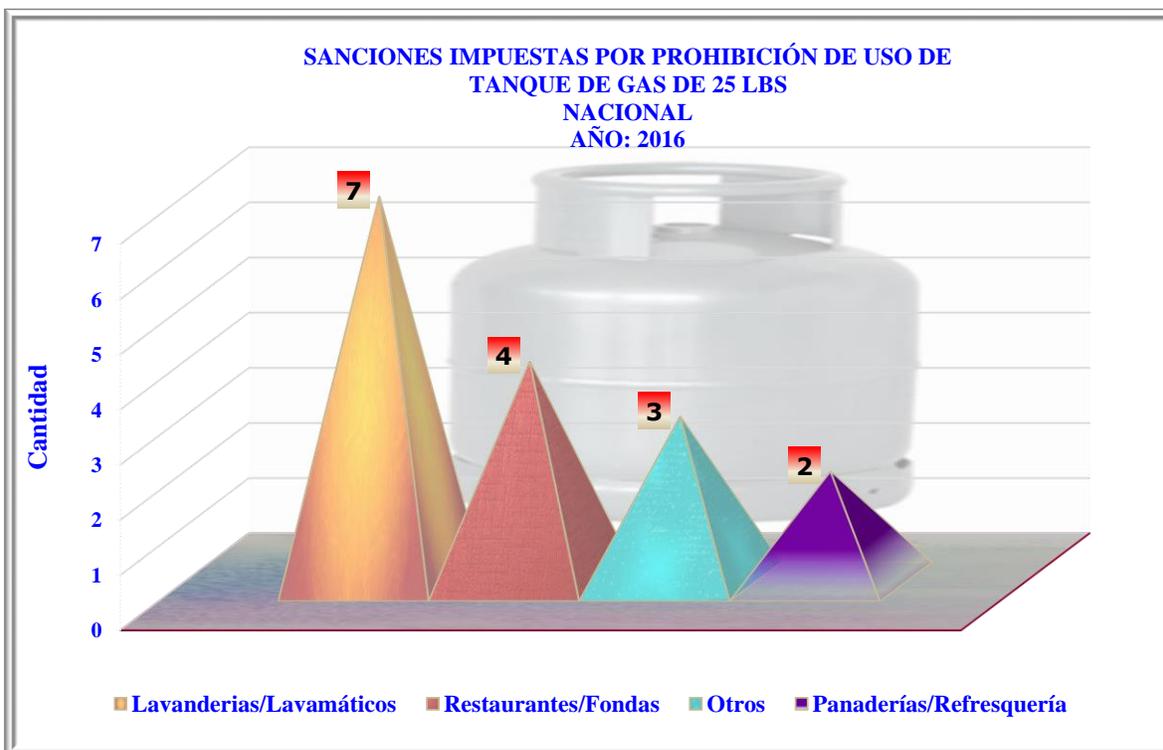
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderías/Lavamáticos	7	6,000.00
Restaurantes/Fondas	4	3,000.00
Otros	3	1,500.00
Panaderías/Refresquería	2	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>11,500.00</b>

Fuente: ACODECO



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

**Años: 2007- 2016**

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

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

**NOTA:** En el año 2016, los datos se reflejan hasta el mes de marzo; en lo que va del año 2016 no hay sanción impuesta.

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	27,060.68
Publicidad confusa	0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	4	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	32	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	6	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	9	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
Tiempo de locución	4	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	39	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	2	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	9	0.00
Venta especial sin falta	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>27,064.67</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>37</b>	<b>0.00</b>

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	7	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	48	0.00
Suspendió/ rectificó	4	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	0	0.00
Desistió	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>0.00</b>

Fuente: ACODECO

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

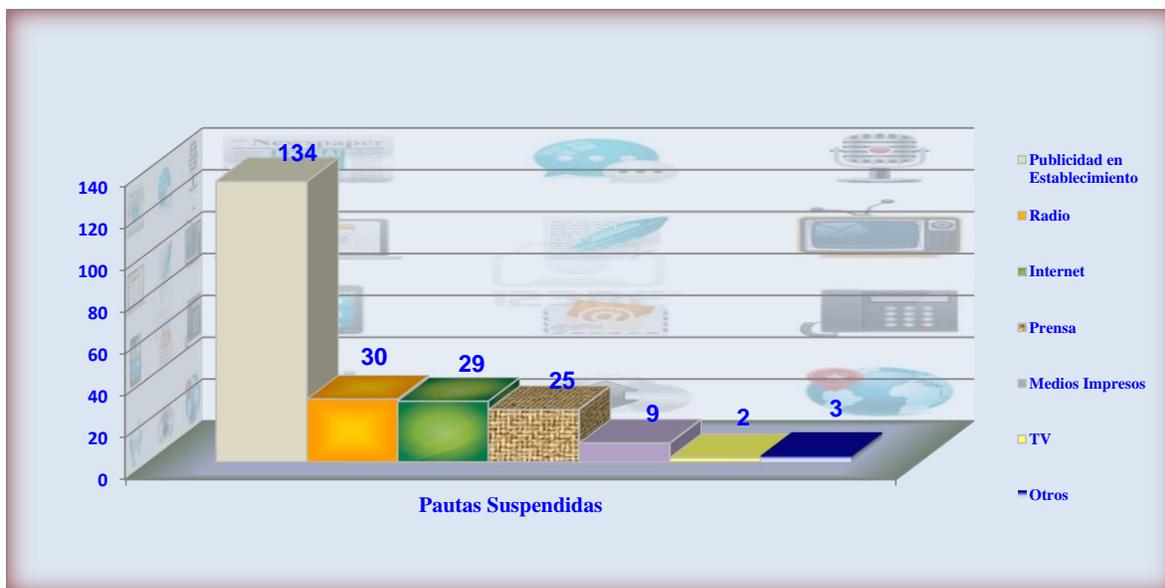
**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	134
Radio	30
Internet	29
Prensa	25
Medios Impresos	9
TV	2
Otros	3
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>

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

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016 ( a marzo)	2,398	1,214	3,612
<b>TOTAL</b>	<b>102,191</b>	<b>62,341</b>	<b>164,532</b>

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 mayo 2016

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016 (a marzo)	918	391	1,309
<b>TOTAL</b>	<b>44,985</b>	<b>24,664</b>	<b>69,649</b>

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**

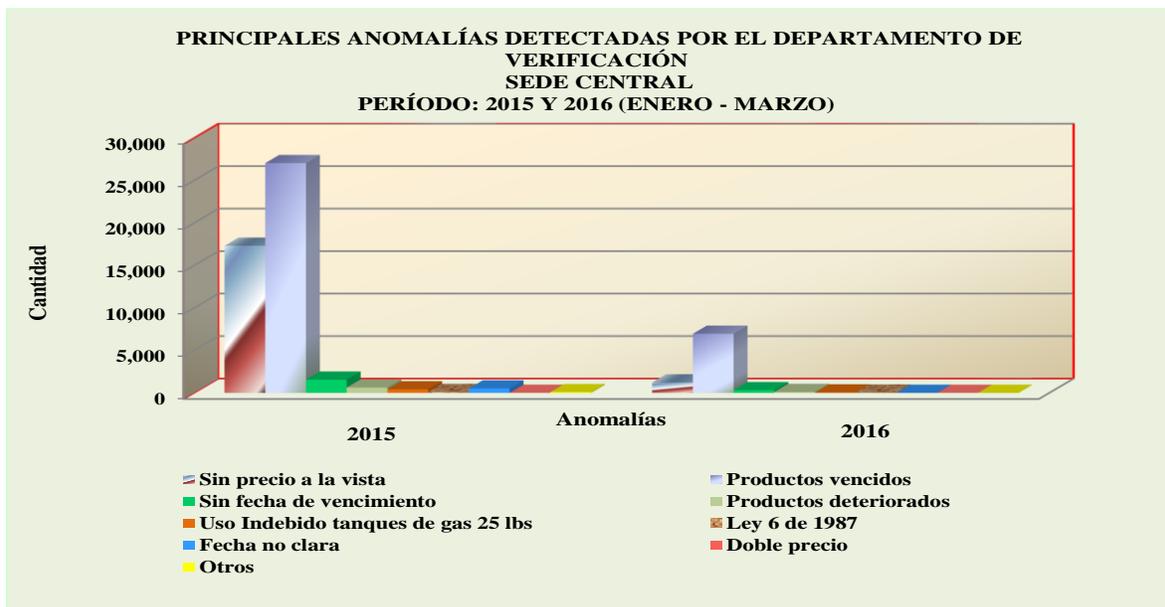
**AÑOS : 2015 - 2016 (ENERO - MARZO)**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS
Sin precio a la vista	17,319	1,234
Productos vencidos	27,045	6,958
Sin fecha de vencimiento	1,557	316
Productos deteriorados	626	108
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	54
Ley 6 de 1987	113	44
Fecha no clara	520	9
Doble precio	15	7
Otros	88	4
<b>TOTAL</b>	<b>47,698</b>	<b>8,734</b>

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

Fuente: ACODECO



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

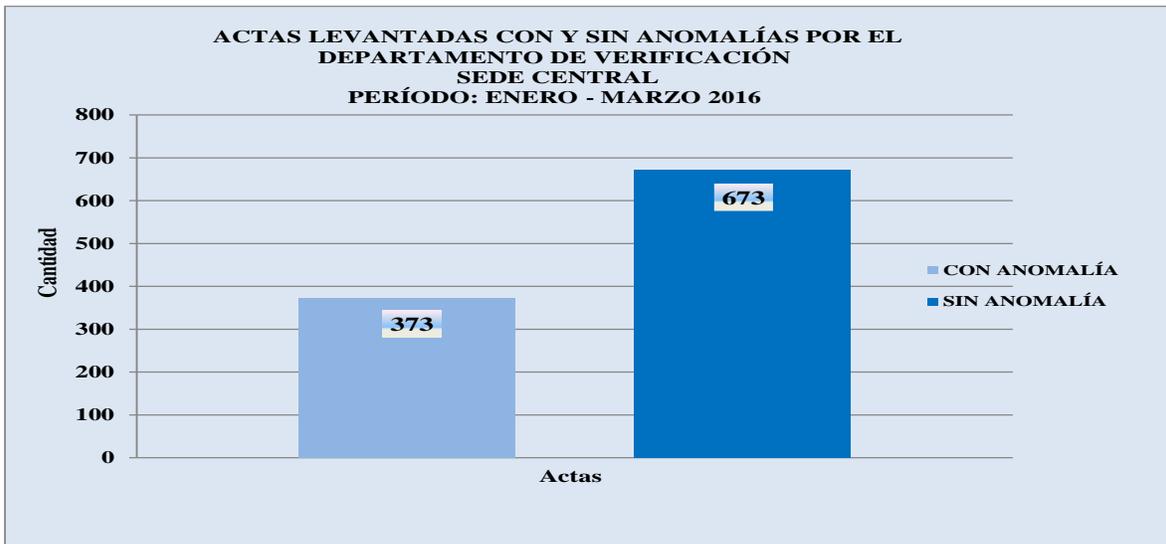
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DETALLE</b>	<b>CON ANOMALÍA</b>	<b>SIN ANOMALÍA</b>
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	373	673

Fuente: ACODECO



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

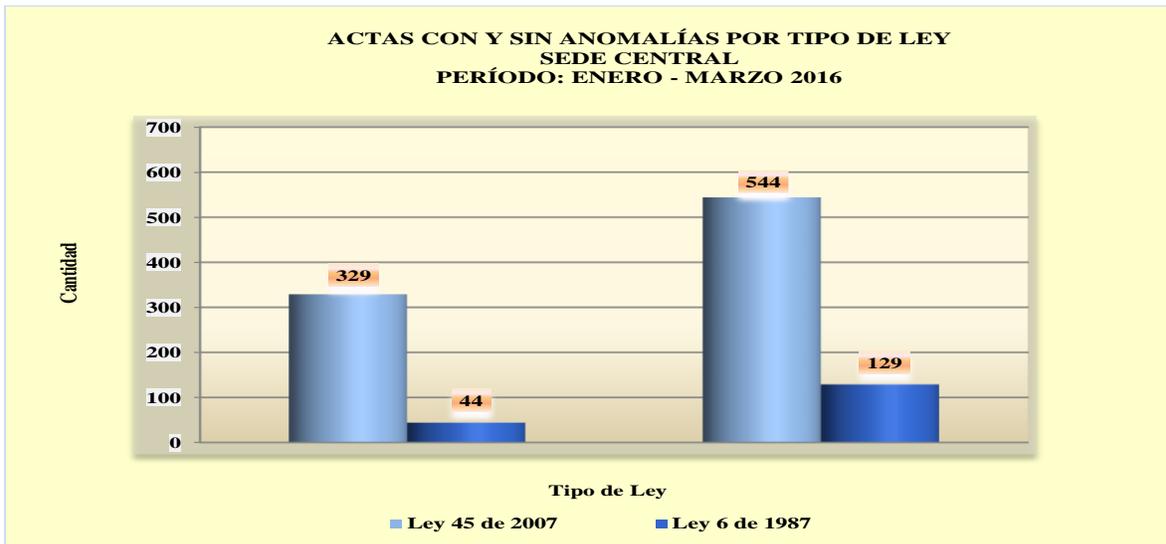
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>LEYES</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>
Ley 45 de 2007	329	544
Ley 6 de 1987	44	129

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ OESTE	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	57	246	65	176	0	31	48	1,234	100	135	88	2,180
Productos vencidos (PV)	productos	6,416	6,417	1,927	1,808	0	3,484	2,109	6,958	1,808	313	4,910	36,150
Productos sin fecha de vencimiento (SPV)	productos	0	251	0	1	0	0	9	316	47	1	192	817
Productos deteriorados	productos	21	165	46	2	0	44	1	108	0	125	182	694
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Fecha no clara	productos	0	59	4	0	0	0	0	9	3	0	64	139
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	1	13	0	6	0	0	12	54	5	1	1	93
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	0	11	0	4	0	0	2	19	8	2	2	48
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	22	0	2	3	27
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>6,496</b>	<b>7,162</b>	<b>2,042</b>	<b>1,997</b>	<b>0</b>	<b>3,559</b>	<b>2,181</b>	<b>8,734</b>	<b>1,971</b>	<b>582</b>	<b>5,442</b>	<b>40,166</b>

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

Fuente: ACODECO

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

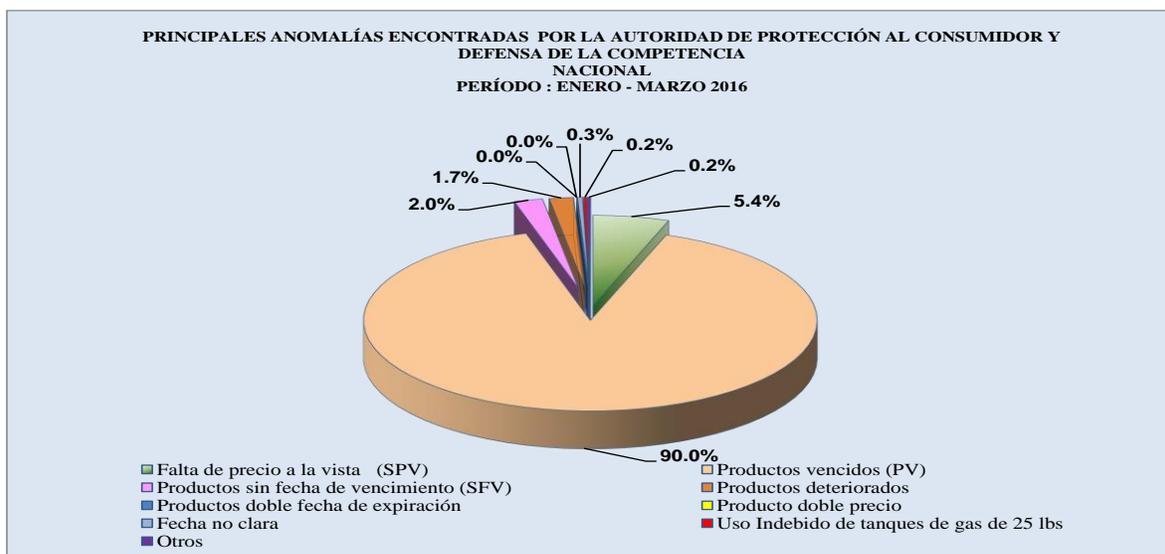
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	2,180	5.4
Productos vencidos (PV)	36,150	90.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	817	2.0
Productos deteriorados	694	1.7
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	7	0.0
Fecha no clara	139	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	93	0.2
Otros	86	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>40,166</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

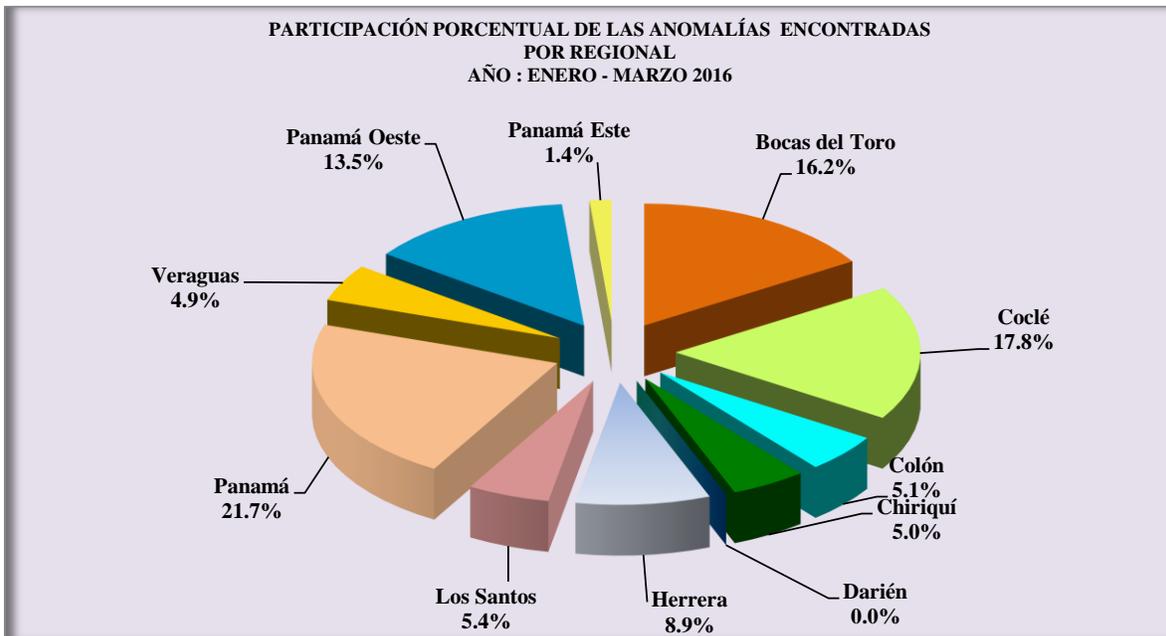
**NACIONAL**

**AÑO : ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	6,496	16.2
Coclé	7,162	17.8
Colón	2,042	5.1
Chiriquí	1,997	5.0
Darién	0	0.0
Herrera	3,559	8.9
Los Santos	2,181	5.4
Panamá	8,734	21.7
Veraguas	1,971	4.9
Panamá Oeste	5,442	13.5
Panamá Este	582	1.4
<b>TOTAL</b>	<b>40,166</b>	<b>100.0</b>

Fuente: ACODECO



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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MARZO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	97	13.0	214,445	83.3
SUPERMERCADO REY	205	27.4	10,783	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	0.0	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	0.0	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	0.0	674	0.3
POLL MART	...	0.0	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	...	0.0	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	249	33.3	11,439	4.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	195	26.1	2,169	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	1	0.1	1	
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.8
MEGA DEPOT	...	...	730	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
PRICE SMART	...	0.0	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>747</b>	<b>100.0</b>	<b>257,388</b>	<b>100.0</b>

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

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MARZO 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	47	27.6	38,766	16.7
SUPERMERCADO 99	51	30.0	114,229	49.2
SUPERMERCADO REY	42	24.7	33,605	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	0.0	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	0.0	515	0.2
POLL MART	...	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	28	16.5	17,991	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	0.0	3,268	1.4
SUPER KOSHER	...	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	...	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	...	0.0	532	0.2
PRICE MART	...	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	2	0.0	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>98.8</b>	<b>232,307</b>	<b>100.0</b>

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

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

Fuente: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016**

Estos datos se actualizan el 20 de mayo 2016.

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MARZO 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
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>33,658</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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.	16	74	18	50	0	137	39	37	58	7	18	454
Almacenes	16	30	9	41	0	44	10	85	10	4	1	250
Auto Repuestos	1	1	2	0	0	1	0	3	0	1	0	9
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	3	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5
Celulares	0	2	2	0	0	6	0	0	0	0	0	10
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	1	0	0	0	1	0	9	4	0	0	15
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	5
Distribuidora e Importadoras	0	2	0	0	0	0	0	9	0	0	0	11
Electronicas	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	5
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	10
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Estaciones de Gasolina	3	4	0	1	0	2	0	1	0	0	0	11
Esoterica	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Farmacías	3	4	0	1	0	1	2	5	2	1	5	24
Ferreterías	10	4	10	0	0	1	1	7	0	0	0	33
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	3	10	1	2	0	2	59	5	6	0	4	92
Internet	0	2	0	0	0	0	2	11	0	0	0	15
Joyería y Relojería	1	0	1	0	0	5	0	3	0	0	0	10
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	6
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	1	7	7	0	0	0	4	37	0	2	2	60
Librería	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Materiales de Construcción	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	5
Mini Super	80	90	55	79	0	119	35	103	30	48	46	685
Mueblerías	1	0	4	0	0	5	0	6	0	0	0	16
Opticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	13	1	1	67	0	0	0	2	0	3	1	88
Panaderías/Refresquerías	1	12	3	0	0	2	12	29	0	0	3	62
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	2	0	0	0	7
Pintura	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	6
Restaurantes / Fondas	15	36	18	37	0	12	54	210	96	14	8	500
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	2	2	2	0	0	4	1	0	0	0	0	11
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	1	0	4	0	0	2	8
Supermercados	11	32	3	19	0	8	4	45	2	39	8	171
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	9
Transporte (Fletes y Similares)	1	0	0	0	0	0	0	12	2	0	0	15
Taller de Reparaciones de Autos	3	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	7
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	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	5
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	2	0	0	0	7
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>198</b>	<b>331</b>	<b>140</b>	<b>297</b>	<b>0</b>	<b>368</b>	<b>225</b>	<b>734</b>	<b>215</b>	<b>120</b>	<b>98</b>	<b>2,726</b>

Fuente: ACODECO

# ***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	22	15	0	0	4	4	3	1	0	6	227	24	17	8	273	59	332
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	0	3	0	16	16
- En contra del consumidor	balanza	0	1	0	10	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	17
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	0	0	0	0	0	0	4168	124	0	0	37614	4631	0	0	41,782	4,755	46,537
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	1	0	0	0	0	0	9	19	0	0	0	2	0	0	10	21	31
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	70	21	0	0	71	21	92
Verificación de surtidores de combustible*	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1618	21	0	0	1,618	21	1,639
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	324	0	0	0	324	0	324
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	0	3	16	0	0	2	7	0	0	0	0	28	41	2	11	35	75	110
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		47		0		16		0		0		99		19		181		181
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		35		0		11		0		0		196		36		278		278
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>4,180</b>	<b>144</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>40,476</b>	<b>4,776</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>44,709</b>	<b>4,990</b>	<b>49,699</b>

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

\* 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.

Fuente: ACODECO

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

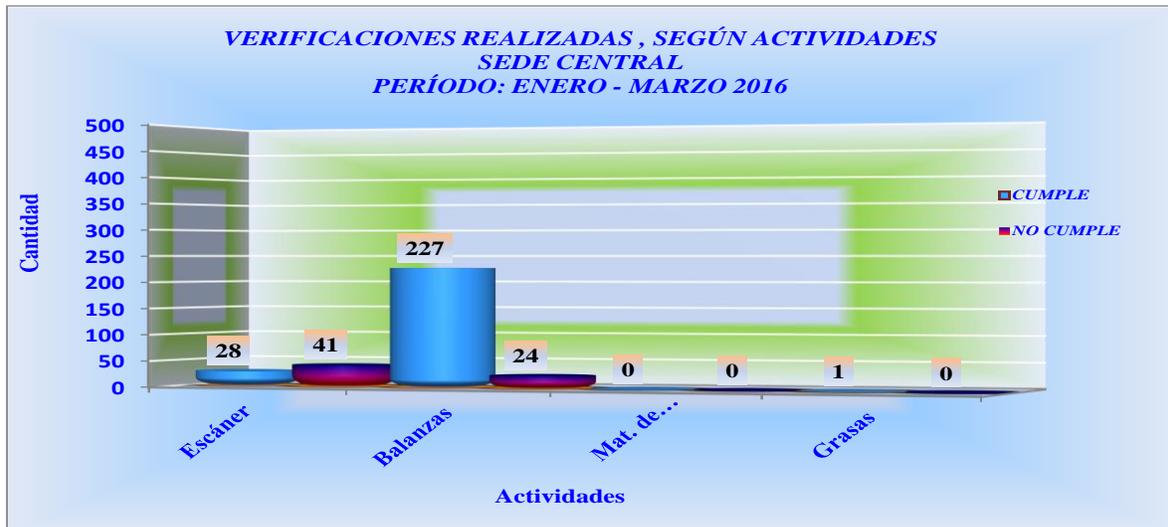
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	28	41
Balanzas	227	24
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	1	0

**Fuente: ACODECO**



**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA**

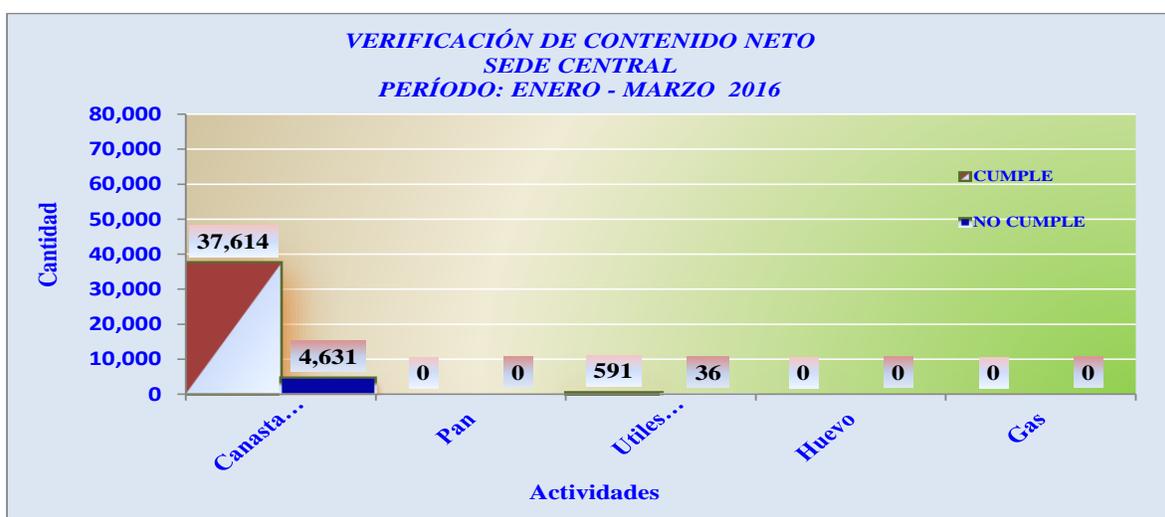
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO -MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	37,614	4,631
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 - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	70	21
Surtidores	1,618	21
Tanques	324	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 marzo)

Los datos se actualizan el 20 de mayo 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	
		Andáisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	1	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	273	59	2,076	504	2,580
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	16	2	127	129
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	17	0	149	149
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,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	42,373	4,791	225,429	41,837	267,266
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	10	21	206	654	860
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	0	0	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	2	218	1,192	1,410
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,calle,de las surtidoras, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	71	21	328	235	563
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	1,618	21	6,177	105	6,282
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	2	0	98	98
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	3	0	30	30
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	324	0	1,341	11	1,352
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	35	75	341	916	1,257
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		181		1,435		1,435
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		278		1,468		1,468
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	1	0	1,857	323	2,180
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	2	0	104	406	510

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

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

Fuente: ACODECO

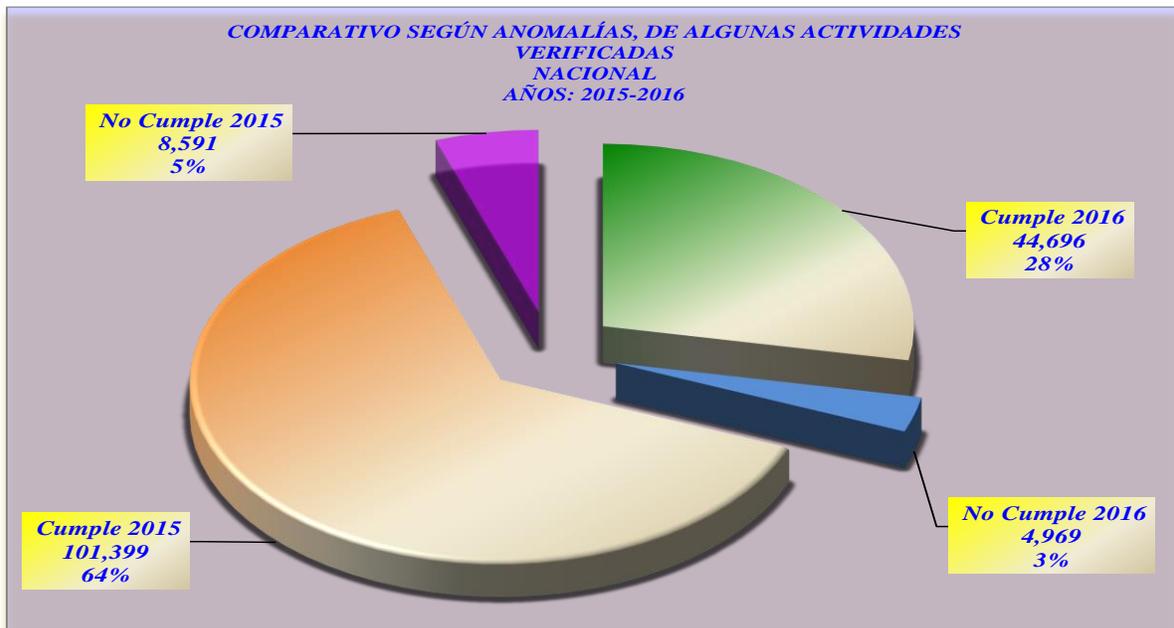
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL  
PERÍODO: 2015 - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	35	75	129	136
Pesas y Balanzas	273	59	297	70
Combustible*	2,013	42	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	42,373	4,791	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	2	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	1	0	1,059	55
<b>TOTAL</b>	<b>44,696</b>	<b>4,969</b>	<b>101,399</b>	<b>8,591</b>

\*Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	220
Medios de Comunicación	214
Consulta	1,273
Capacitaciones	75
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	24
Cuida Tu Bolsillo	27
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	237
Ley 24	0
Ley 45	701
Ley 81	37
Control de Precio	0
Otros	316
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	65
Radio	117
Prensa	31
Otros	1
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	266
Los Pueblos	127
La Peatonal	86
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>58,105</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>15,517</b>

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>138</b>
Jornadas Educativas	2	2	2	6
Medios de Comunicación	13	18	19	50
Programas	3	2	1	6
Diseño Gráfico	25	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	26
Capacitaciones	5	5	6	16
Módulos	3	3	3	9
<b>PROGRAMAS</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>30</b>
Acodeco Tour	0	2	1	3
Reciclaje	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	27
Guía del Consumidor	0	0	0	0
<b>TEMAS</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>74</b>
Ley 6ta	15	0	1	16
Ley 24	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	29
Ley 81	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0
Otros	11	0	18	29
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>50</b>
Televisión	7	15	13	35
Radio	0	0	0	0
Prensa	6	3	6	15
Otros	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>193</b>	<b>168</b>	<b>118</b>	<b>479</b>
Albrook Mall *	133	88	45	266
Los Pueblos *	37	47	43	127
La Peatonal *	23	33	30	86
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,256</b>	<b>2,009</b>	<b>7,525</b>	<b>11,790</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>367</b>	<b>391</b>	<b>277</b>	<b>1,035</b>

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

\* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	6	11	0	22	0	10	9	14	5	5	82
Población Beneficiada Jornadas Educativas	221	121	0	8,631	0	1,098	46	122	231	244	10,714
<b>Capacitaciones</b>	8	28	0	0	0	1	11	2	7	2	59
Personas Capacitadas	307	547	0	0	0	580	242	36	708	80	2,500
Programas	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
<b>Consultas Educativas</b>	77	240	0	285	0	133	49	201	105	157	1,247
Personal	73	237	0	259	0	112	45	187	88	130	1,131
Telefonía	4	3	0	26	0	21	4	14	17	27	116
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	77	241	0	285	0	102	49	201	105	157	1,217
Ley 6ta	12	25	0	114	0	9	14	25	14	8	221
Ley 45	57	185	0	137	0	3	27	41	91	131	672
Ley 81	2	0	0	34	0	0	0	0	0	1	37
Otros	6	31	0	0	0	90	8	135	0	17	287
<b>Distribución de Material Educativo</b>	6,507	3,065	100	21,162	0	7,973	1,420	3,361	245	2,482	46,315
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	15	14	3	74	0	3	22	23	8	2	164
Televisivo	3	6	1	10	0	3	1	1	3	2	30
Radiales	12	7	2	48	0	0	21	22	5	0	117
Prensa Escrita	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
Otros	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>605</b>	<b>908</b>	<b>0</b>	<b>8,916</b>	<b>0</b>	<b>1,811</b>	<b>358</b>	<b>359</b>	<b>1,044</b>	<b>481</b>	<b>14,482</b>

Fuente: ACODECO

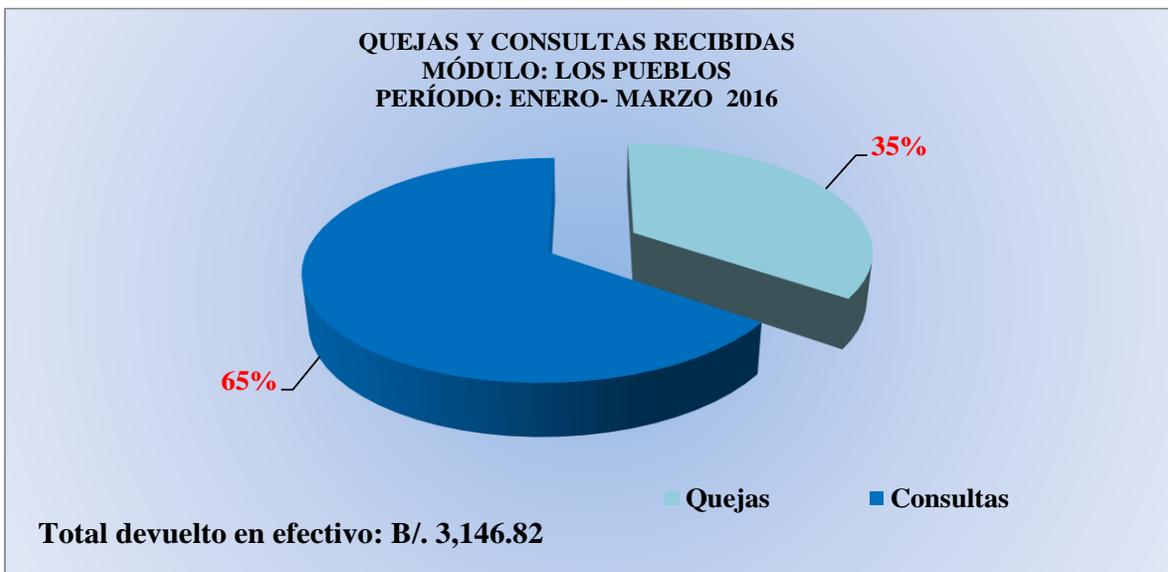
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2016**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	68	3,146.82
Consultas	37	47	43	127	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>195</b>	

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

Fuente: ACODECO



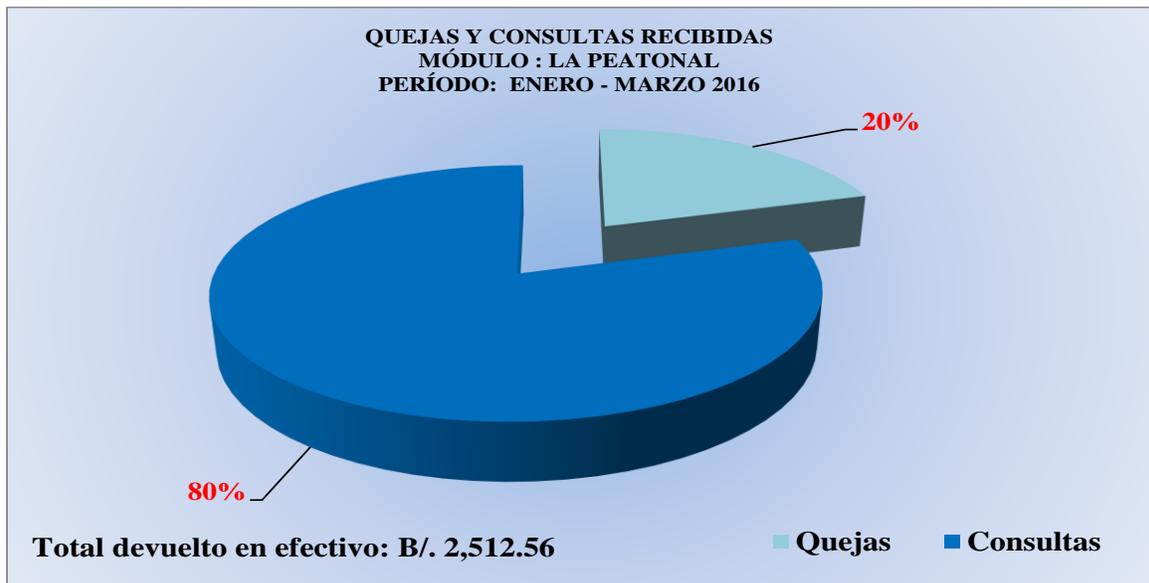
**LA PEATONAL**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	22	2,512.56
Consultas	23	33	30	86	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>108</b>	

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

Fuente: ACODECO



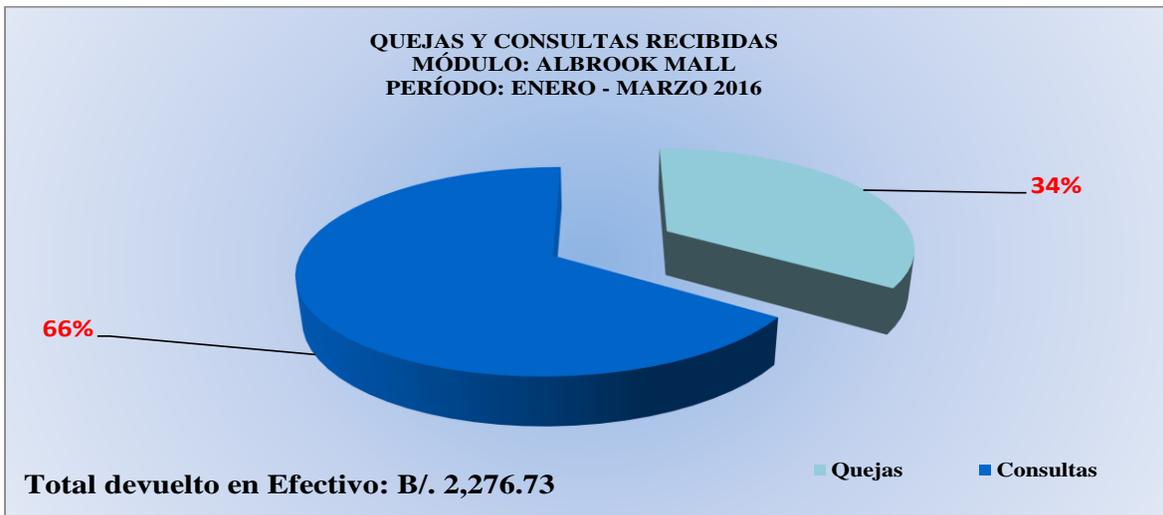
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	139	2,276.73
Consultas	133	88	45	266	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>157</b>	<b>108</b>	<b>405</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

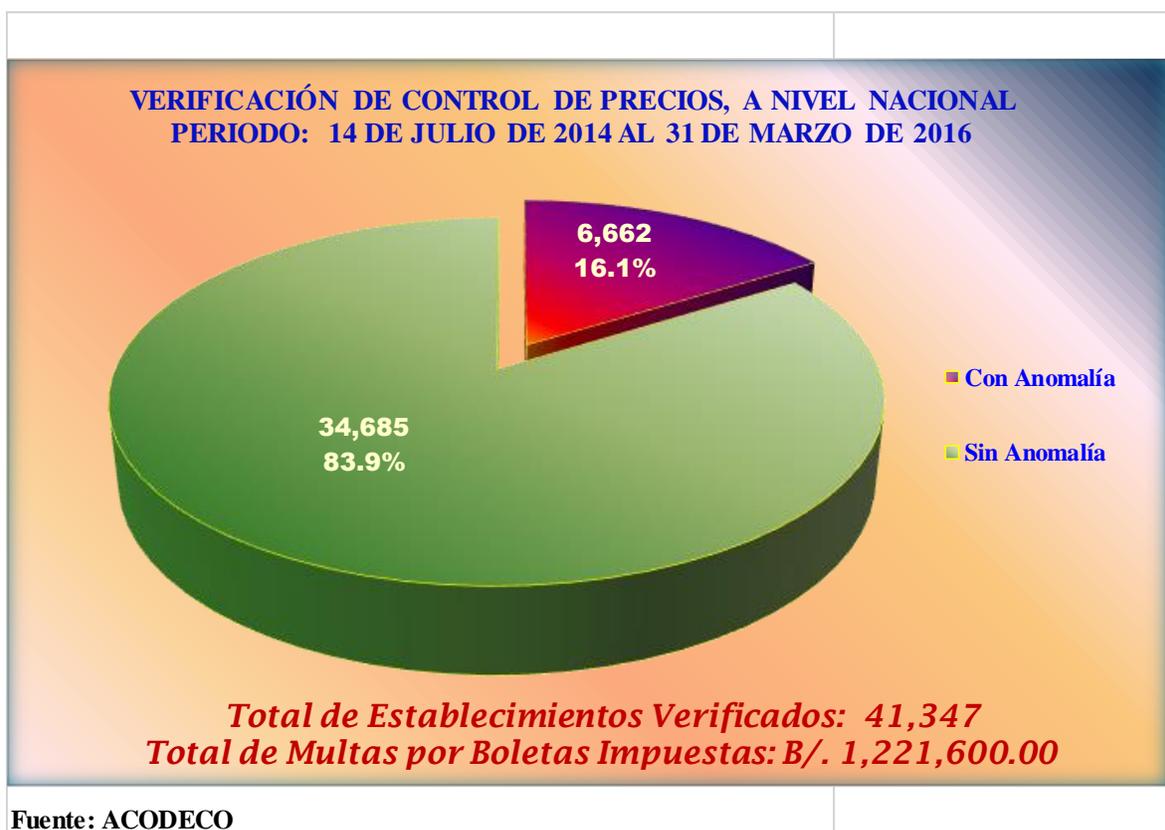
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	6,662
Sin Anomalía	34,685
<b>TOTAL</b>	<b>41,347</b>

Fuente: ACODECO



## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,383
Minisuper	16,771
Abarroterías	22,193
<b>TOTAL</b>	<b>41,347</b>

Fuente: ACODECO

