



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

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

**2016**



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

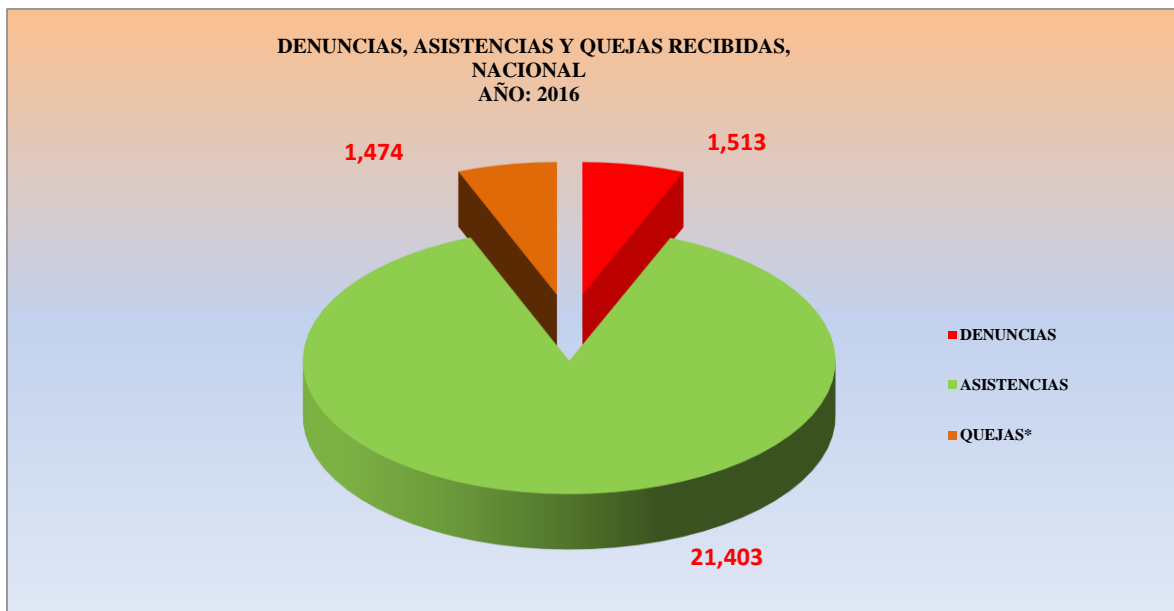
**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	361	1,152	1,513
ASISTENCIAS	5,028	16,375	21,403
QUEJAS*	355	1,119	1,474
<b>TOTAL</b>	<b>5,744</b>	<b>18,646</b>	<b>24,390</b>

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



## DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

### NACIONAL

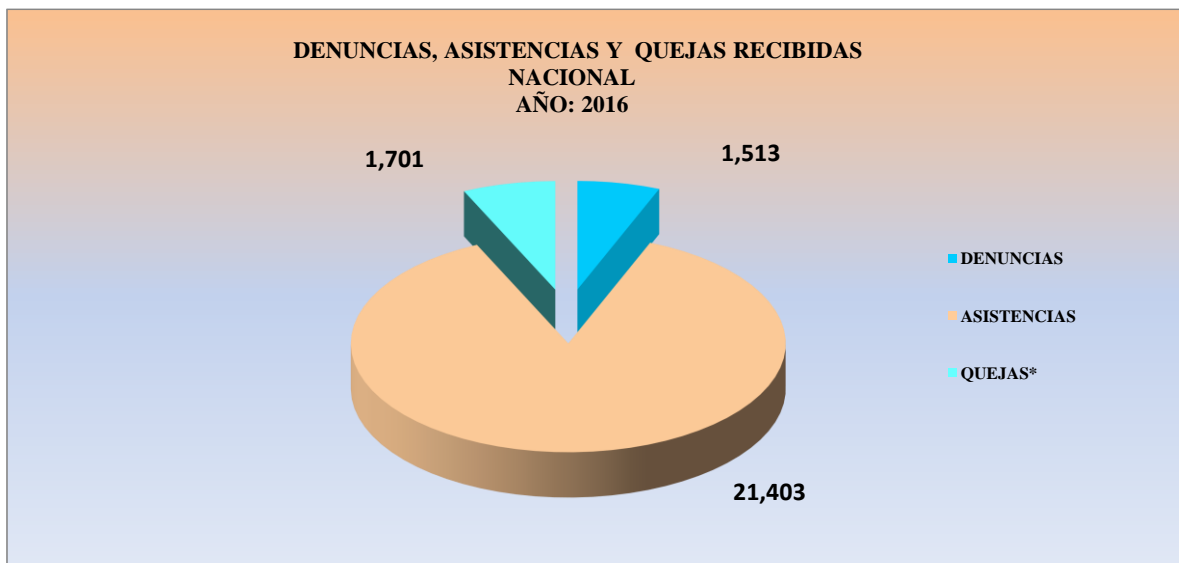
PERIODO: ENERO - MAYO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	361	1,152	1,513
ASISTENCIAS	5,028	16,375	21,403
QUEJAS*	355	1,346	1,701
<b>TOTAL</b>	<b>5,744</b>	<b>18,873</b>	<b>24,617</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 - MAYO 2016**  
**CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	184	100
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	116	63.4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	12	6.6
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	10	5.5
No hay fila para jubilados	9	4.9
Descuentos en medicamentos	7	3.8
Descuentos por servicios públicos	7	3.8
No otorgan 50% jubilado recreación	6	3.3
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	5	2.7
Descuentos por servicios profesionales	4	2.2
Falta de información en descuento jubilado	4	2.2
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	2	1.1
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	1	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 45 DE 2007</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	111	14.5
Publicidad no veraz o engañosa	91	11.9
Productos vencidos	83	10.9
Escáner	73	9.6
Productos con doble precio	48	6.3
Falta de información en contratos de colegios	46	6.0
Balanzas	37	4.8
No cumplen	36	4.7
Falta de información propina	32	4.2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	31	4.1
Los surtidores estan descalibrados	24	3.1
Falta de información	20	2.6
Venta atada	17	2.2
Productos Deteriorados o mal estado	16	2.1
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	11	1.4
Cobro del % adicional al precio	10	1.3
Productos sin fecha de vencimiento	9	1.2
Discriminación	9	1.2
Peso neto	8	1.0
Combustible	7	0.9
No dan centavo devuelto	7	0.9
No dieron constancia de pago	6	0.8
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	6	0.8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	5	0.7
Venta condicionada	2	0.3
Materiales de construcción	1	0.1
Monopolio	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
No aceptan centavos	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 81 DE 2009</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	12	63.2
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	7	36.8
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 134 DE 2013</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	66.7
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</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 - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

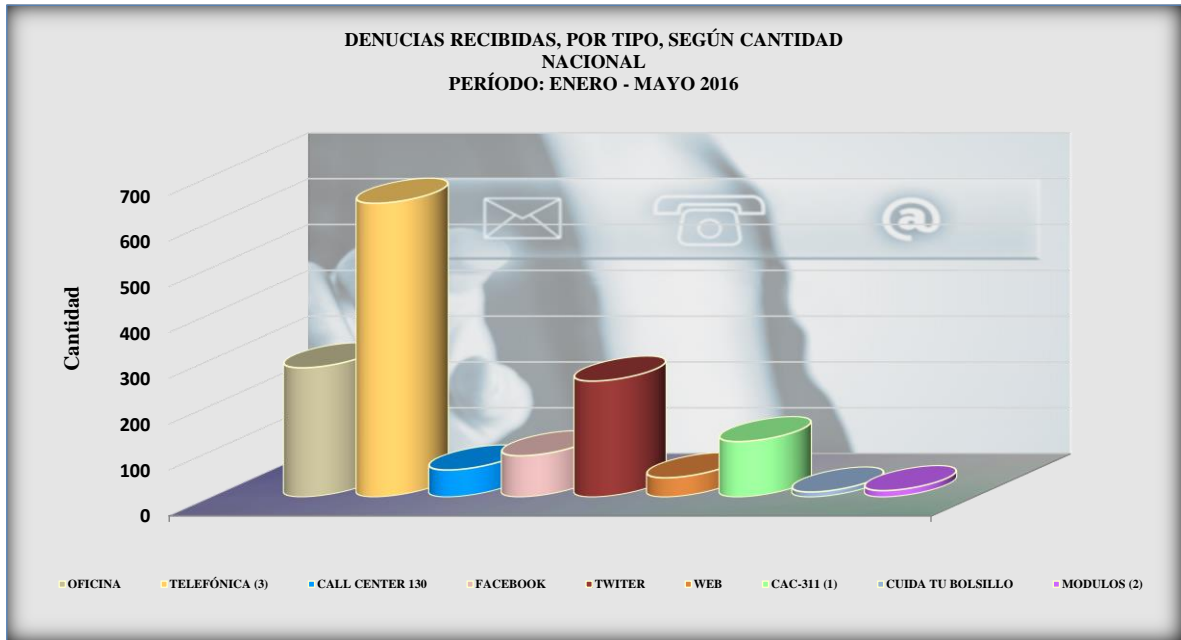
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	12	58	31	0	13	8	79	28	32	9	282
TELEFÓNICA (3)	9	23	17	18	0	13	43	483	13	17	5	641
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0	0	90
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	253	0	0	0	253
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	121	0	0	0	121
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>75</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>1,152</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>1,513</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 - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	178	158	69	738	0	263	94	3,761	1,836	653	170	7,920
TELFÓNICA (3)	3	77	27	71	0	54	29	676	481	73	54	1,545
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	11,100	0	0	0	11,100
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	261	0	0	0	261
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	555	0	0	0	555
WEB	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
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>181</b>	<b>235</b>	<b>96</b>	<b>809</b>	<b>0</b>	<b>317</b>	<b>123</b>	<b>16,375</b>	<b>2,317</b>	<b>726</b>	<b>224</b>	<b>21,403</b>

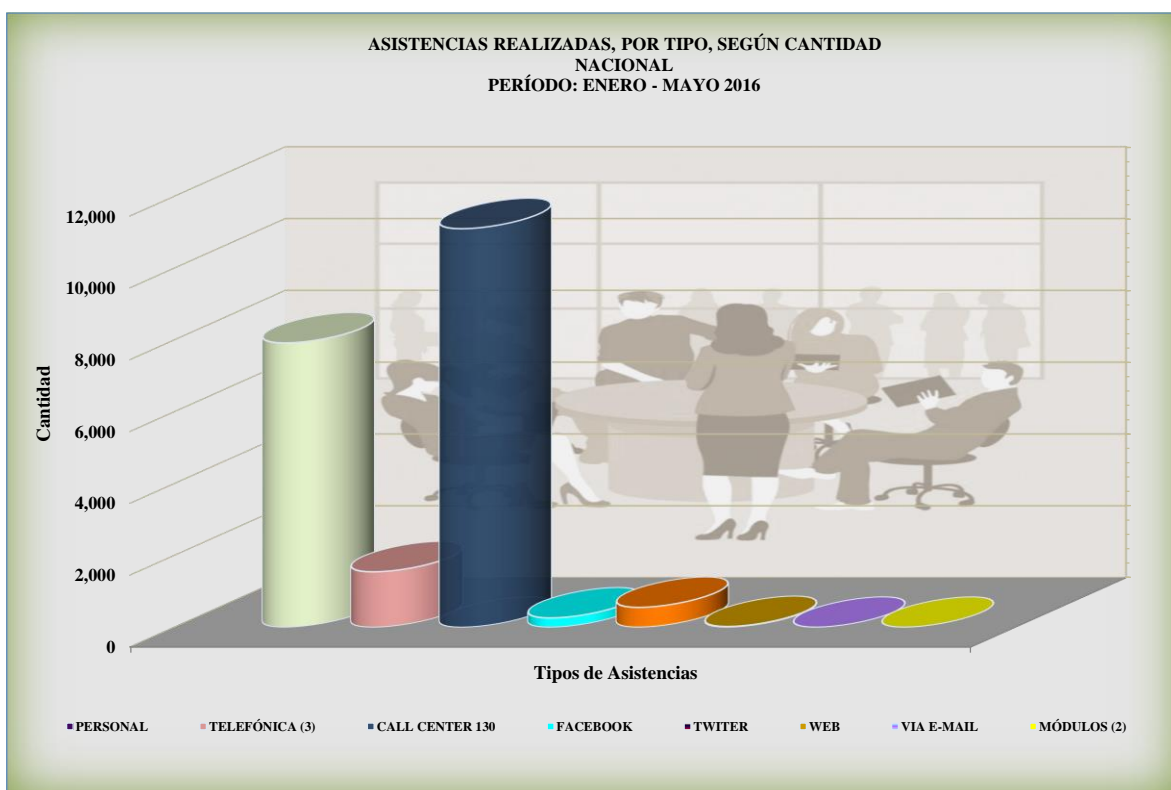
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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

Para el primer trimestre de 2016 se han resuelto 777 quejas por un monto total de B/. 4,293,125.00 a favor del consumidor.

**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 julio 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-May-16	1,474	14,362,977.97

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-May-16	1,285	8,319,376.96

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

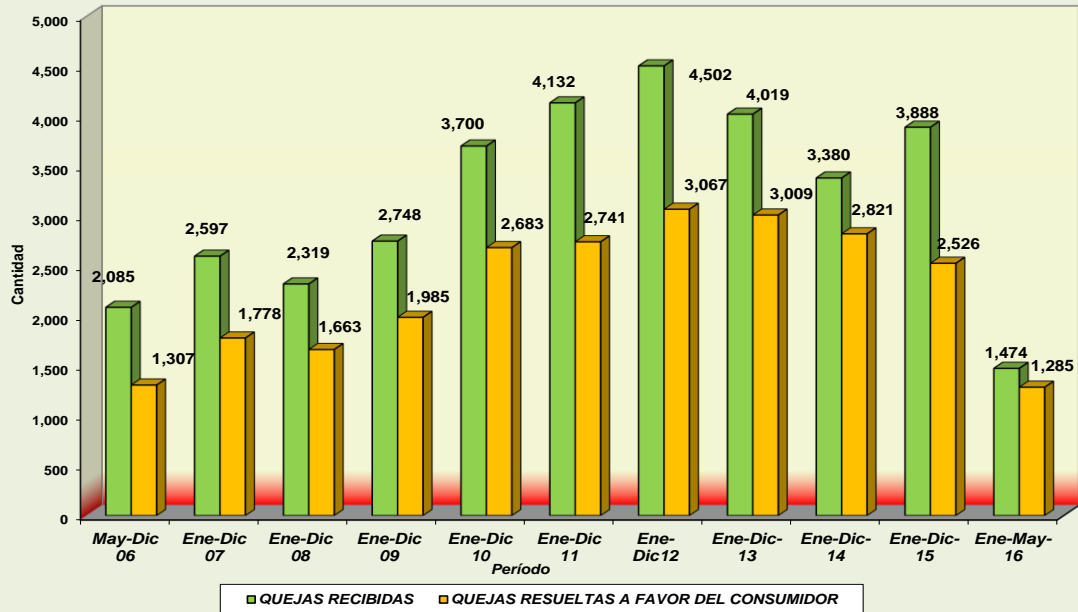
Fuente: ACODECO

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b>	<b>24,865</b>	<b>183,908,129.72</b>
---	---------------	-----------------------

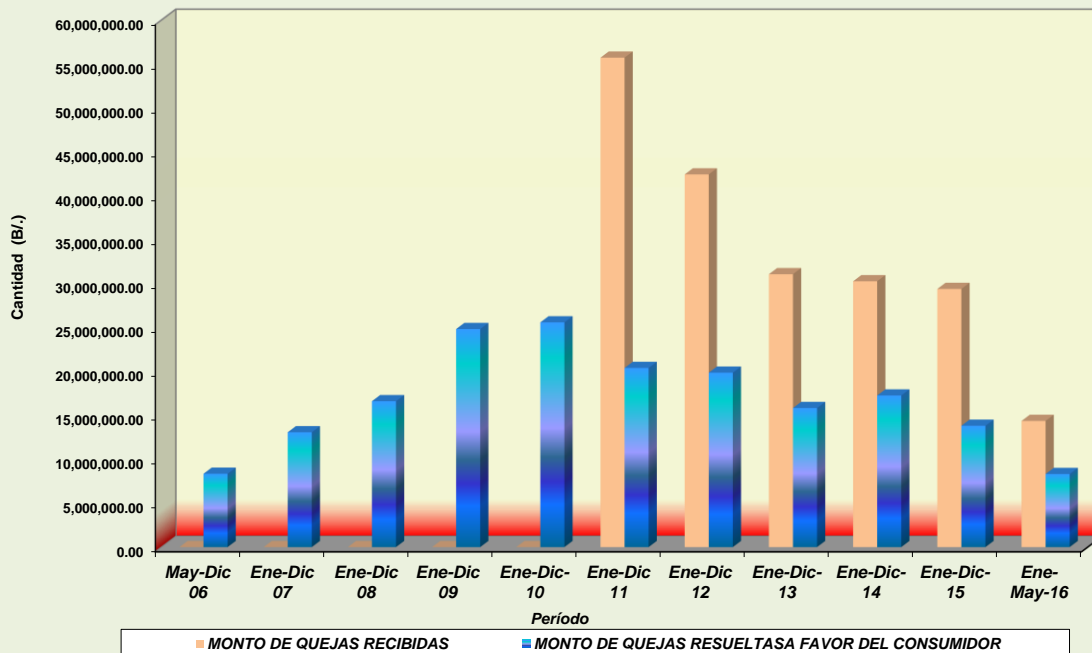
Fuente: ACODECO



**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



**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 julio de 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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-May-16	1,119	13,035,541.82

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

**SEDE CENTRAL**

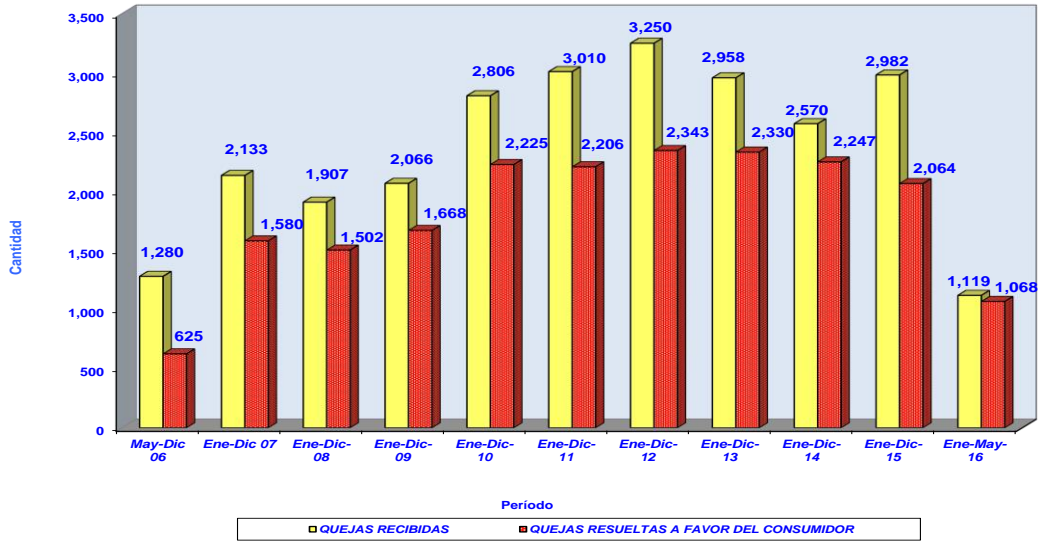
**PERÍODO: 2006 al 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B/.)</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-May-16	1,068	8,109,204.68

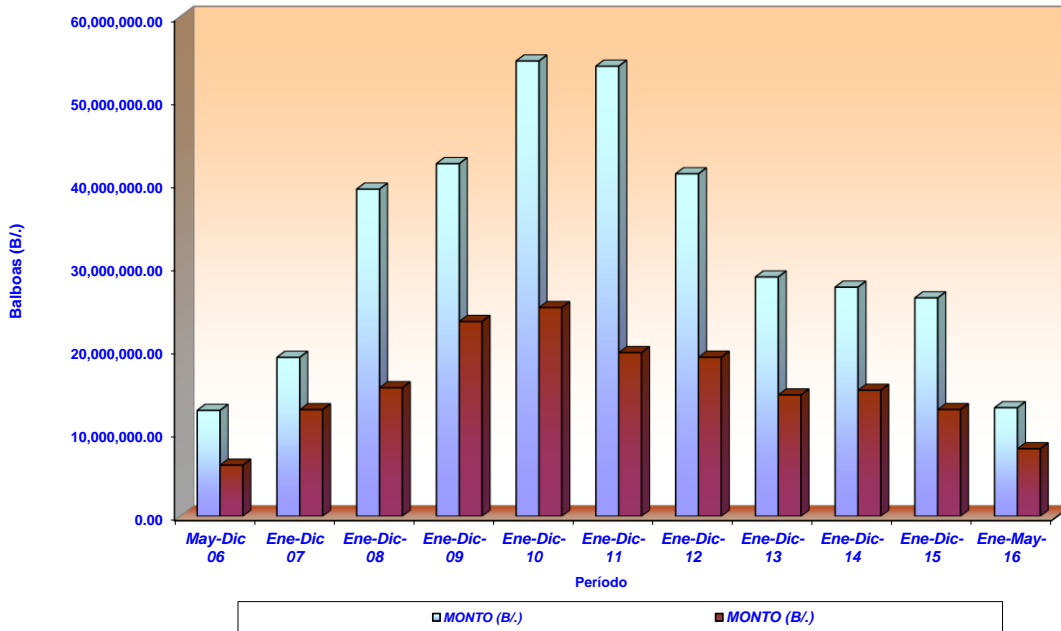
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016</b>	<b>19,858</b>	<b>172,191,285.36</b>
--	---------------	-----------------------

**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**



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de julio 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	1,119	1,119		
<b>REGIONAL</b>	Expedientes	355	355	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,474</b>	<b>1,474</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	13				
Promedio de Quejas Semanal	74				
Promedio de Quejas Mensual	295				

**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 - MAYO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	399	399	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	720	720	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	5,720	5,493	62	165
<b>TOTAL</b>		<b>6,839</b>	<b>6,612</b>	<b>62</b>	<b>165</b>
Promedio de Quejas Diarias	12				
Promedio de Quejas Semanal	67				
Promedio de Quejas Mensual	269				

\*\*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%	96.03%	1.08%	2.88%

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 julio de 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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-May 16	355	1,327,436.15

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: 2010 al 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B/.)</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-May 16	217	210,172.28

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	227
Agencia de autos	100
Hoteles o planes vacacionales	30
Venta de autos usados	26
Decoración	14
Material didáctico	8
Taller de reparación de autos	6
Cursos de inglés	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Agencias de viajes	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
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
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio 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	108	24.4	20,181.06	2,179,554.68
Incumplimiento de contrato	99	22.4	57,588.86	5,701,296.73
Claúsula abusiva	46	10.0	11,279.03	518,835.54
Falta de información comercial	44	10.0	27,233.21	1,198,261.10
Cobro indebido	36	8.1	13,096.24	471,464.64
Vicio oculto	36	8.1	62,174.63	2,238,286.61
Devolución de dinero/abono	30	6.8	7,358.32	220,749.74
Incumplimiento de servicio	16	3.6	5,430.18	86,882.85
Aclaración de contrato	16	3.6	60,228.39	963,654.25
Veracidad de la publicidad	3	0.7	50,665.00	151,995.00
Resolución contrato	2	0.5	3,975.00	7,950.00
Anulación de contrato	1	0.2	0.00	0.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>99.5</b>	<b>31,236.28</b>	<b>13,806,435.31</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 - MAYO 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	62	23.1	30,860.76	1,913,366.85
Acuerdo en audiencia/Varios	53	19.8	25,136.44	1,332,231.30
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	30	11.2	30,373.24	911,197.22
Abandono	25	9.3	25,527.35	638,183.83
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	23	8.6	34,660.29	797,186.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	7.8	15,029.94	315,628.84
Pendiente constancia Desistimiento	17	6.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	16	6.0	29,461.06	471,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	4.1	49,650.84	546,159.19
Acuerdo/Reparación	3	1.1	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.7	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.4	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.4	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.4	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.4	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>	<b>29,291.57</b>	<b>7,850,139.88</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 - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	83	5,522,984.05
Cobro indebido	33	454,505.29
Claúsula abusiva	25	374,080.99
Falta de información comercial	23	1,050,927.25
Devolución de dinero/abono	21	171,302.33
Vicio oculto	18	1,848,902.36
Incumplimiento de garantía	13	450,722.26
Aclaración de contrato	8	943,276.25
Venta engañosa	1	3,670.00
Veracidad de la publicidad	1	126,995.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>10,975,099.95</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	78	3,185,338.55
Desistimientos	53	2,501,656.97
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>6,318,156.83</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 - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
KRISHEL INVESTMENT INC	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
MYSTIC TOWER, S.A.	7
INVERSIONES EMET, S.A	5
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	5
CASAS DE PLAYA, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	4
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	2
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	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
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL ROBLEDAL, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A. / TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	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
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZÁLEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDROS BIENES RAICES / MASAYO, S.A.	1
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTME	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, 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, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
REY 4, S.A.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPERTIES 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
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

Fuente: ACODECO

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

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

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	12	101,766.99
Vicio oculto	4	116,649.00
Falta de información comercial	3	35,330.00
Cobro indebido	2	13,800.00
Incumplimiento de contrato	2	26,913.00
Devolución de dinero/abono	2	18,035.00
Abono retenido	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>320,493.99</b>

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	7	41,045.78
Acuerdo	5	85,249.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	25,773.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>152,067.78</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 - MAYO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P. MOTOR, S.A.	5
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO STAR, S.A	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FAT CARS	1
FULL CARS INC	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SUM MOTORS S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	75	1,562,060.32
Vicio oculto	12	246,012.00
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Incumplimiento de servicio	2	6,058.32
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
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>1,963,863.14</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	36	564,560.17
Desistimiento	17	303,188.15
Fallo a favor	6	106,677.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>974,425.32</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 - MAYO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	29
PETROAUTOS, S.A.	17
PANAMOTOR	15
MOTORES JAPONESES, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESAS MELO, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
TESA	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de julio 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 RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	252.15
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>252.15</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**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	146
Electrodomésticos/equipos electrónicos	133
Almacén por departamentos	92
Celulares	92
Tv por cable	88
Mueblería/equipo electrónico	60
Comunicaciones	37
Hoteles o planes vacacionales	29
Repuestos y reparaciones (no autos)	25
Funerarias	23
Mueblerías	22
Taller de reparación de autos	20
Agencia de autos	19
Repuestos para autos	19
Opticas	18
Industrial	17
Decoración	15
Computadoras	13
Almacén de ropa y calzados	10
Supermercados	9
Equipo médico	8
Videojuegos	7
Agencia de motos	7
Ventas por internet	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Joyería/Relojerías	6
Fábricas de muebles	6
Servicios Profesionales	6
Agencias de viajes	5
Lavanderías o lavamáticos	5
Escuelas / colegio	5
Material didáctico	5
Alquiler de autos	4
Estaciones de gasolinas	4
Clínicas	3
Envío de dinero	3
Venta de autos usados	3
Materiales de construcción	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Universidad	3
Almacén de bicicleta	2
Internet	2
Líneas aéreas	2
Transporte (fletes o similares)	2
Ventas por TV	2
Salón de belleza	2
Servicios de grúas	2
Distribuidoras e importadoras	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
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
Cursos de inglés	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Cursos especializados	1
Servicio de intermediación	1
Centros comerciales	1
Perfumería	1
Remodelación	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,032</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio 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	452	43.8	430.19	194,446.19
Falta de información	135	13.1	601.87	81,252.56
Incumplimiento de servicio	94	9.1	602.12	56,599.61
Resolución de contrato	80	7.8	404.70	32,376.31
Incumplimiento de contrato	74	7.2	1,189.61	88,031.36
Cobro indebido	30	2.9	654.15	19,624.51
Mercancía defectuosa	30	2.9	367.94	11,038.18
Devolución de dinero	26	2.5	799.23	20,780.10
Rescindir contrato	26	2.5	210.88	5,482.89
Anulación de contrato	22	2.1	189.24	4,163.21
Custodia de bien	20	1.9	310.09	6,201.79
Veracidad de la publicidad	12	1.2	402.50	4,829.96
Daño y perjuicio	10	1.0	1,090.47	10,904.73
Vicio oculto	9	0.9	1,661.46	14,953.15
Venta engañosa	9	0.9	385.37	3,468.35
Abono retenido	2	0.2	1,152.09	2,304.17
Nota de crédito	1	0.1	85.59	85.59
<b>TOTAL</b>	<b>1,032</b>	<b>100.0</b>	<b>539.29</b>	<b>556,542.66</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	293	28.8	456.85	133,857.26
Desistimiento/Devolución	150	14.7	489.00	73,350.56
Acuerdo en audiencia/Varios	126	12.4	306.38	38,603.66
Pendiente constancia desistimiento	80	7.9	342.87	27,429.84
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	64	6.3	676.40	43,289.28
Abandono	54	5.3	258.41	13,954.24
Resolución/Devolución	48	4.7	843.38	40,482.02
Resolución/Reemplazo	46	4.5	425.55	19,575.07
Acuerdo en audiencia/Reparación	38	3.7	503.98	19,151.27
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	3.7	441.80	16,788.46
Resolución/Reparar	22	2.2	505.33	11,117.27
Acuerdo/Reemplazo	21	2.1	410.40	8,618.31
Resoluciones/Varios	9	0.9	1,336.26	12,026.34
Transacción extrajudicial	9	0.9	499.54	4,495.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	9	0.9	374.15	3,367.38
Acuerdo/Devolución	6	0.6	373.84	2,243.04
Acuerdo/Reparación	2	0.2	324.50	649.00
Acuerdo	2	0.2	119.10	238.20
<b>TOTAL</b>	<b>1,017</b>	<b>100.0</b>	<b>461.39</b>	<b>469,237.08</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 - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	50	47,221.56
Incumplimiento de contrato	42	56,206.13
Devolución de dinero	17	15,822.57
Cobro indebido	16	16,046.78
Incumplimiento de garantía	7	8,951.38
Vicio oculto	6	10,173.16
Resolución de contrato	3	4,020.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>164,489.56</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	67	69,009.84
Acuerdos	30	37,455.07
Resoluciones	18	25,238.21
Transacción Extrajudicial	2	990.00
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>132,693.12</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 - MAYO 2016**

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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	16
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	9
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
VILLA DEL BOSQUE, S.A.	4
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	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 INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS	2
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
MI VIVIENDA, S.A	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, 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
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
INMOBILIARIA CRESTA, S.A.	1
INMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA LIKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES REAL ESTATE	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	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
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	107	49,848.50
Mercancía defectuosa	12	4,755.97
Falta de información	5	5,121.29
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Incumplimiento de servicio	2	145.46
Cobro indebido	1	390.75
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>61,572.02</b>

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	100	44,340.20
Acuerdo	51	23,535.66
Resolución	39	21,200.01
Transacción extrajudicial	1	325.00
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>89,400.87</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 - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	21
PANAFOTO	9
FOTO SONIDO	7
PREMIER	7
CASA GALA	6
DO IT CENTER	6
ELEKTRA	5
E-VISION	4
PREMIER UNIVERSE, S.A.	4
UNICA	4
AUDIOFOTO	3
CONFORT	3
FOTO PLAZA	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
RODELAG	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DIGITAL CITY	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
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PHOTOVISION	1
POWER MUSIC INTERNACIONAL	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SAMSUNG	1
SERFRASA, S.A.	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	78	22,059.12
Incumplimiento de servicio	4	633.40
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Falta de información	3	215.17
Custodia de bien	2	260.00
Venta engañosa	1	132.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>24,425.77</b>

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	73	12,749.81
Acuerdo	32	5,988.02
Resolución	13	3,066.28
Transacción extrajudicial	1	480.00
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>22,284.11</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 - MAYO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DOMINO CELL	5
SMARTPHONE	4
MOBILE HOME 2	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CEL MINA	2
CELL NUMBER ONE	2
DRAGON CELL	2
JIN XU SHOP	2
MOBILE WAVE	2
MOVICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
SMART CENTER	2
TECNI-CELL	2
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
C & D CENTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CELL CORPORATION	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION WWW.COM	1
CELL'S PLANET	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	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
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	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
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	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
Xtreme Movil	1
Z.L. MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	16	13,557.56
Falta de información	3	1,544.42
Venta engañosa	1	181.89
Vicio oculto	1	2,475.00
Custodia de bien	1	49.98
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>17,808.85</b>

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	4,681.18
Acuerdo	4	3,432.99
Resolución	3	4,231.62
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12,345.79</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 - MAYO 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	9
ANCON STORE	2
CASA GALA	2
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	2
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio 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 - MAYO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	6	4,483.23
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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>15,088.24</b>

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	9	5,684.75
Desistimiento	7	4,665.50
Resolución	6	6,959.46
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>17,309.71</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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio 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	64	37.2	22,488.83	1,439,284.92
Incumplimiento de contrato	47	27.3	57,450.80	2,700,187.73
Cláusulas abusivas	13	7.6	2,495.04	32,435.50
Falta de información comercial	10	5.8	26,429.08	264,290.82
Cobro indebido	10	5.8	8,430.84	84,308.43
Devolución de abono/dinero	9	5.2	22,603.50	203,431.50
Vicios ocultos	7	4.1	32,081.04	224,567.28
Incumplimiento de servicio	7	4.1	4,032.00	28,223.99
Aclaración de contrato	3	1.7	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	2	1.2	12,500.00	25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100.0</b>	<b>29,607.15</b>	<b>5,092,430.17</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 - MAYO 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	62	23.1	30,860.76	1,913,366.85
Acuerdo en audiencia/Varios	53	19.8	25,136.44	1,332,231.30
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	30	11.2	30,373.24	911,197.22
Abandono	25	9.3	25,527.35	638,183.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	8.6	34,660.29	797,186.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	7.8	15,029.94	315,628.84
Pendiente constancia Desistimiento	17	6.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	16	6.0	29,461.06	471,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	4.1	49,650.84	546,159.19
Acuerdo/Reparación	3	1.1	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.7	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.4	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.4	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.4	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.4	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>	<b>29,291.57</b>	<b>7,850,139.88</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 - MAYO 2016**

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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	173,491.03
Cláusulas abusivas	7	31,185.00
Incumplimiento de servicio	4	14,096.13
Vicios ocultos	4	66,398.52
Cobro indebido	3	30,529.68
Incumplimiento de contrato	3	10,838.65
Devolución de abono/dinero	3	26,425.00
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>474,192.51</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	10	162,016.23
Agencia de autos	8	188,223.46
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34,435.00
Decoracion	3	11,383.32
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
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>474,192.51</b>

**Fuente: ACODECO**

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

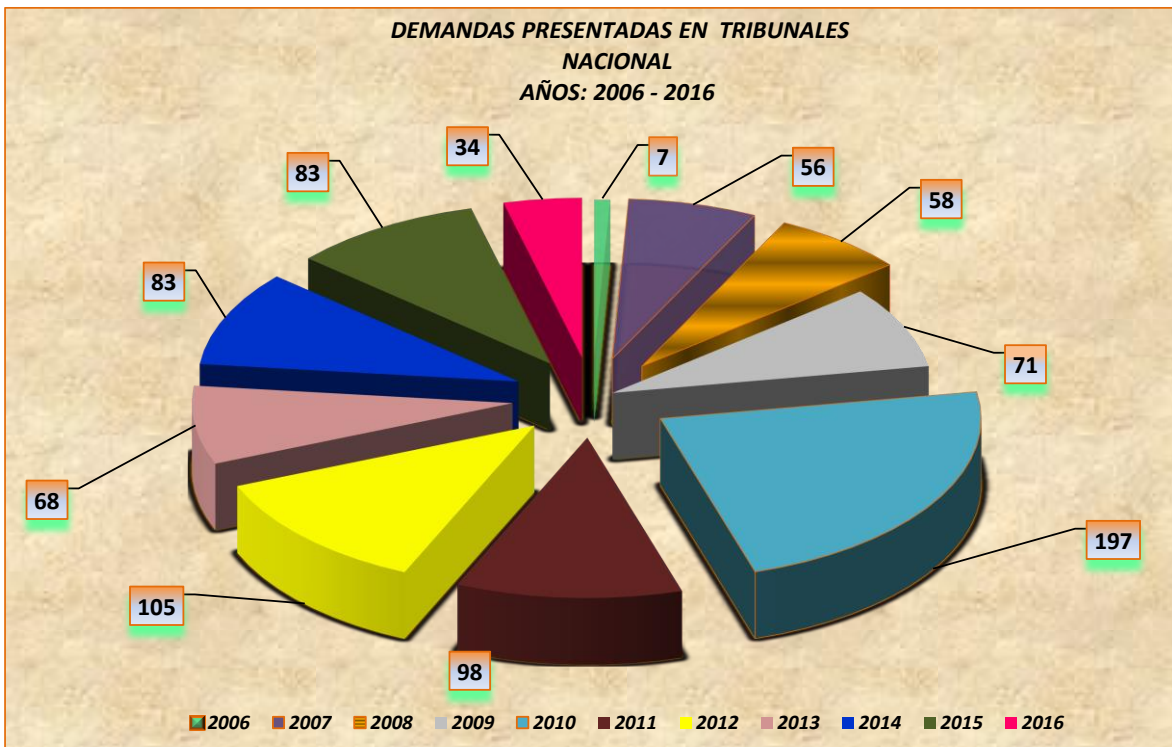
**AÑO: 2006 - 2016**

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

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.5	1,162,188.01
2008	58	6.7	1,165,958.76
2009	71	8.3	3,177,387.81
2010	197	22.9	11,574,589.66
2011	98	11.4	4,265,056.02
2012	105	12.2	4,552,121.01
2013	68	7.9	3,037,107.83
2014	83	9.7	2,925,140.26
2015	83	9.7	2,460,388.06
2016	34	4.0	474,192.51
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>	<b>100.0</b>	<b>34,794,129.93</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 - MAYO 2016**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en aperturas	5,493	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,363	611,467.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	303	
Expedientes en alzadas	125	

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
Expedientes en aperturas	62	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	42	12,950.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	32	
Expedientes en alzadas	12	
<b>LEY 24 DE 2002</b>		
Expedientes en aperturas	165	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	42	55,200.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	164	
Expedientes en alzadas	32	

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	57	2.4	28,685.00	4.7
SUPERMERCADO REY	26	1.1	18,330.00	3.0
SUPERMERCADO XTRA	32	1.4	23,690.00	3.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	32	1.4	34,955.00	5.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.2	2,150.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	500.00	0.1
OTROS	2,210	93.5	503,157.00	82.3
<b>TOTAL</b>	<b>2,363</b>	<b>100.0</b>	<b>611,467.00</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

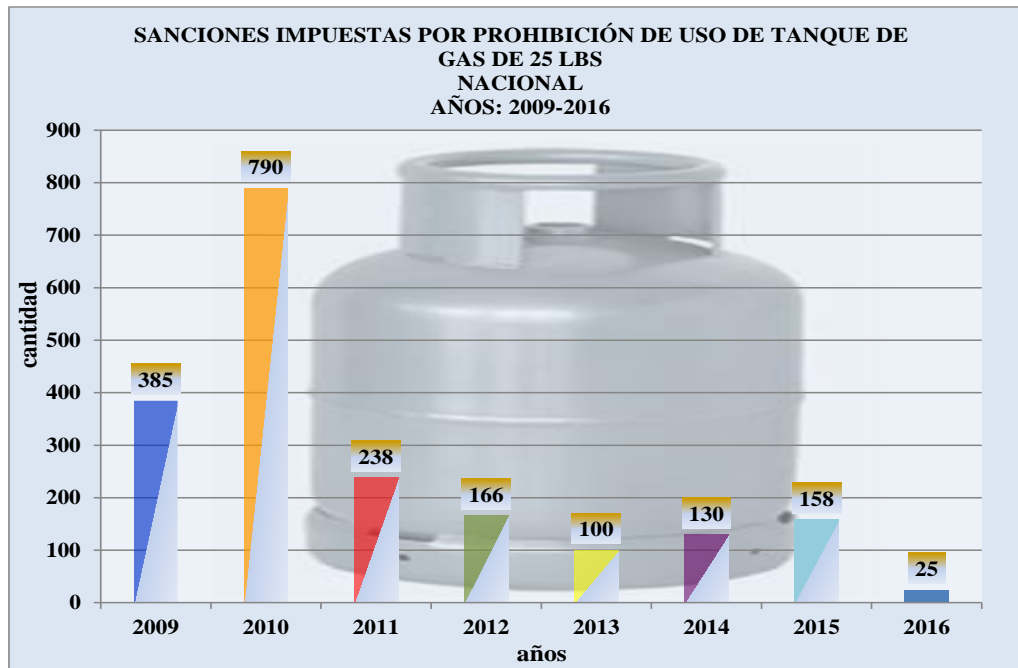
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL  
AÑOS: 2009 - 2016**

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

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</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	25	17,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,992</b>	<b>806,800.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**

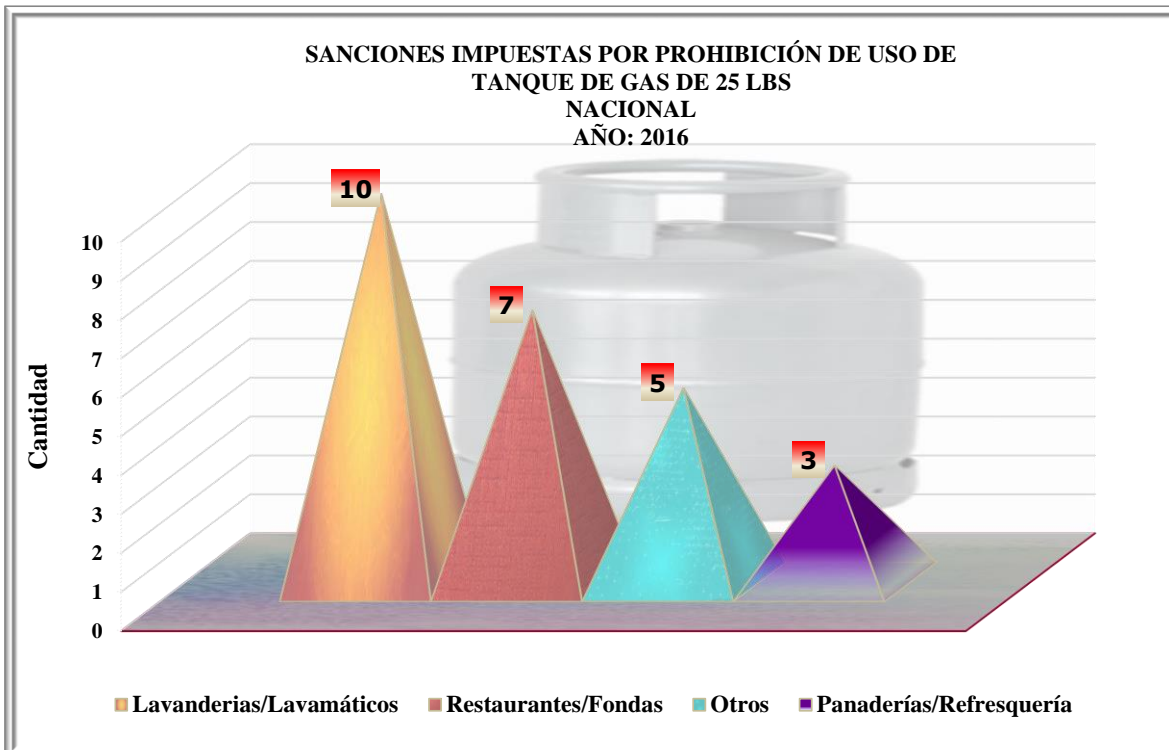


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Lavanderias/Lavamáticos	10	8,000.00
Restaurantes/Fondas	7	5,000.00
Otros	5	2,500.00
Panaderías/Refresquería	3	1,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>17,250.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**Años: 2007- 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de julio 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 mayo; 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 - MAYO 2016**

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

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
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	13	235,745.11
Publicidad confusa	0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	14	0.00
La publicidad no es veraz	14	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	58	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	2	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	9	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	9	0.00
Hasta agotar existencias	7	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	6	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No indica fecha de duración	69	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	4	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	11	0.00
Venta especial sin falta	51	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>235,774.10</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>61</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	12	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	70	0.00
Suspendió/ rectificó	6	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>88</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**

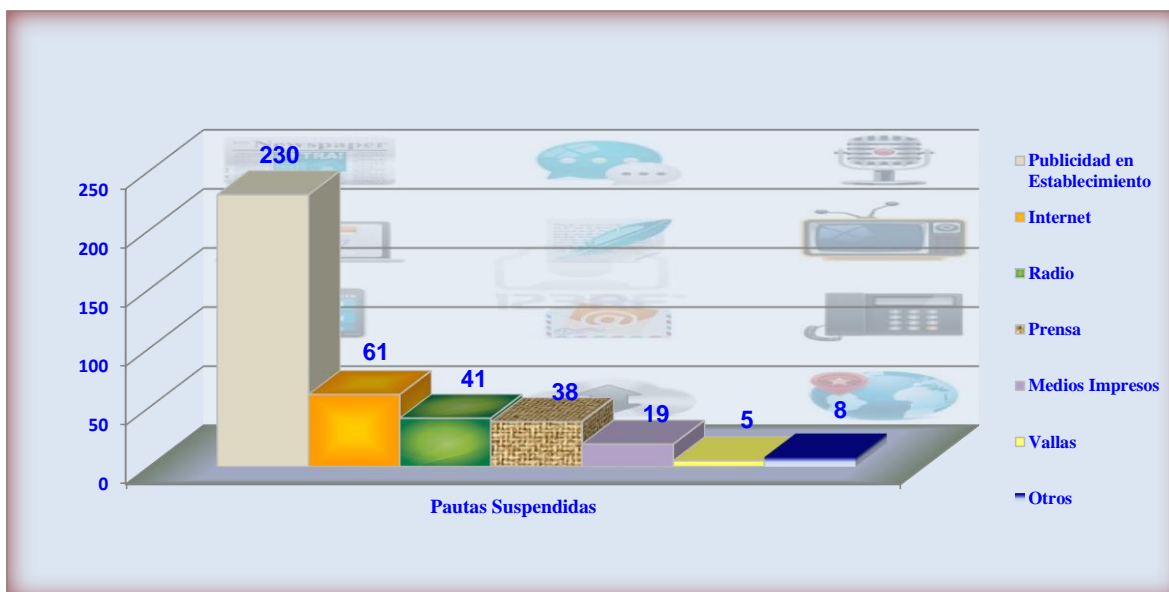
**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

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

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	230
Internet	61
Radio	41
Prensa	38
Medios Impresos	19
Vallas	5
Otros	8
<b>TOTAL</b>	<b>402</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 julio 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 mayo)	4,522	2,426	6,948
<b>TOTAL</b>	<b>104,315</b>	<b>63,553</b>	<b>167,868</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 julio 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 mayo)	2,182	873	3,055
<b>TOTAL</b>	<b>46,249</b>	<b>25,146</b>	<b>71,395</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**

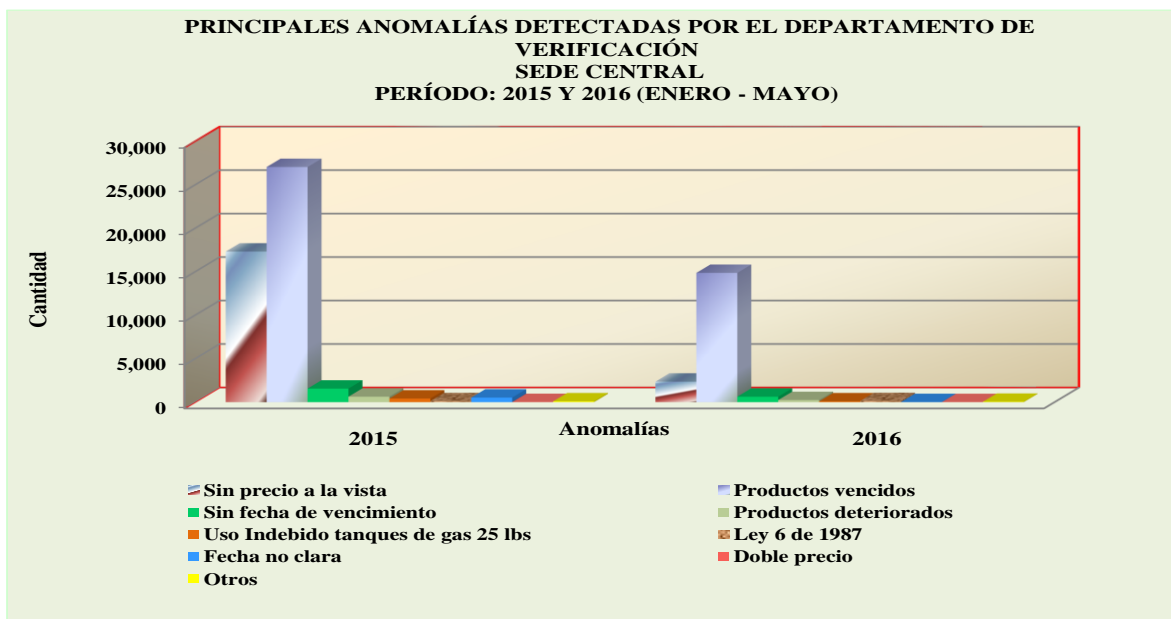
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2015 - 2016 (ENERO - MAYO)**

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

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	2,358
Productos vencidos	27,045	14,866
Sin fecha de vencimiento	1,557	623
Productos deteriorados	626	237
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	93
Ley 6 de 1987	113	125
Fecha no clara	520	9
Doble precio	15	8
Otros	88	39
<b>TOTAL</b>	<b>47,698</b>	<b>18,358</b>

**Fuente: ACODECO**



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

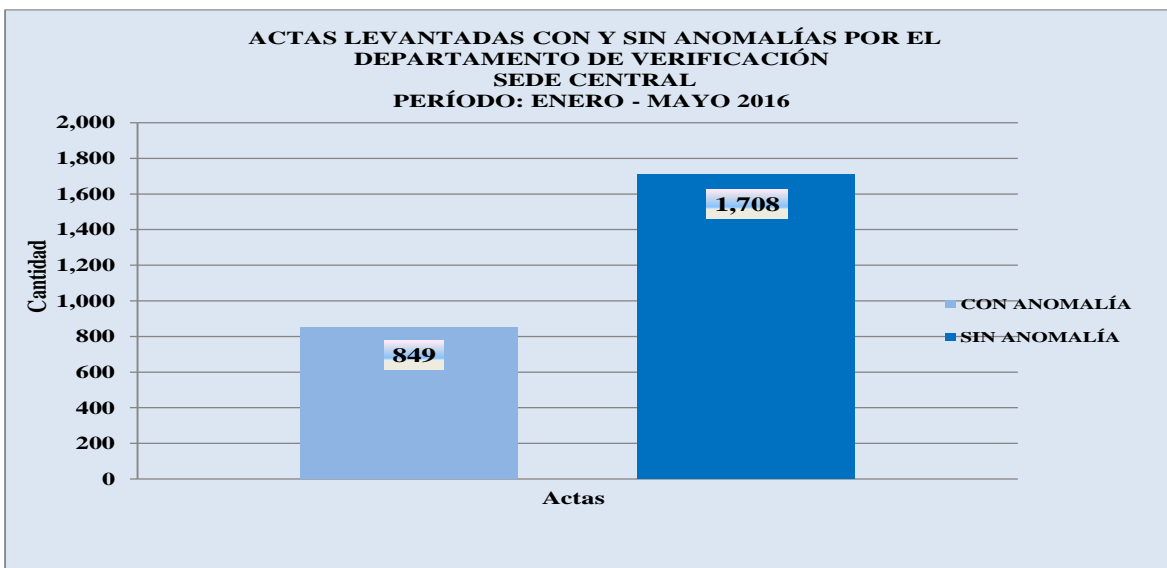
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	849	1,708

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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	734	1385
Ley 6 de 1987	115	323

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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Sede Central	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	73	630	198	235	0	40	336	2,358	248	335	374	4,827
Productos vencidos (PV)	productos	7,882	9,678	4,119	2,281	0	6,293	6,036	14,866	4,657	572	7,028	63,412
Productos sin fecha de vencimiento (SPV)	productos	0	981	0	1	0	1	9	623	767	39	194	2,615
Productos deteriorados	productos	28	231	176	4	0	45	6	237	32	332	367	1,458
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32
Producto doble precio	productos	1	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9
Fecha no clara	productos	1	68	5	0	0	0	0	9	42	0	69	194
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	19	1	8	0	0	28	93	11	1	1	164
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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	3	16	0	6	0	0	3	73	21	4	3	129
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	0	0	0	0	38	0	2	4	46
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1	0	15
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	3	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>		<b>7,991</b>	<b>11,624</b>	<b>4,500</b>	<b>2,535</b>	<b>0</b>	<b>6,379</b>	<b>6,418</b>	<b>18,358</b>	<b>5,782</b>	<b>1,288</b>	<b>8,040</b>	<b>72,915</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**

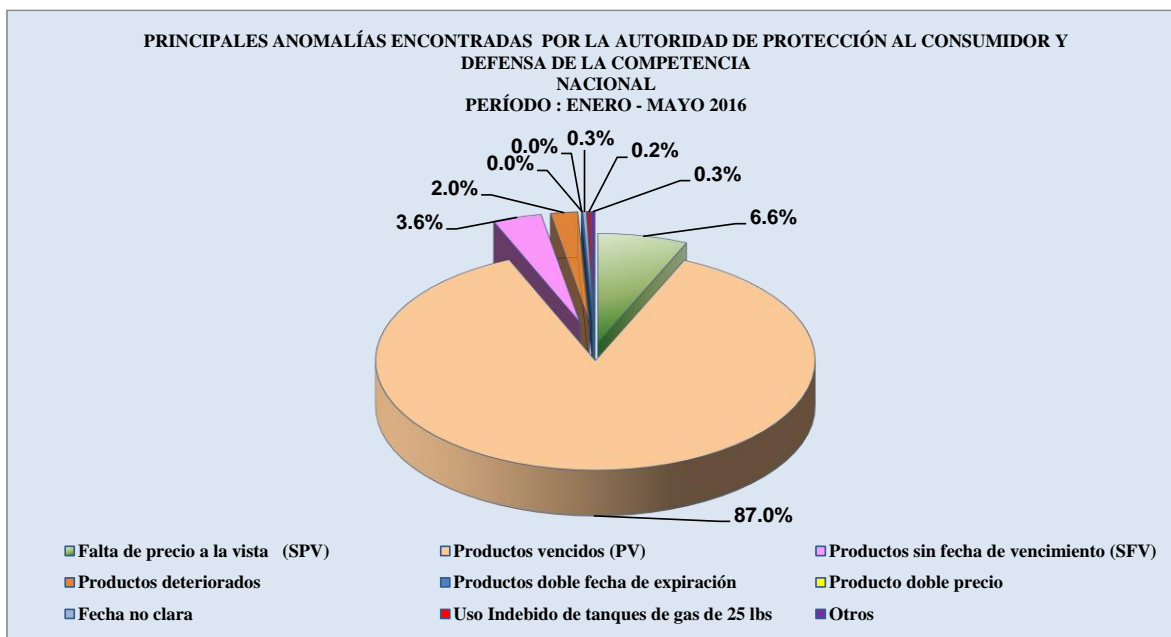
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - MAYO 2016**

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

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	4,827	6.6
Productos vencidos (PV)	63,412	87.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	2,615	3.6
Productos deteriorados	1,458	2.0
Productos doble fecha de expiración	32	0.0
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	194	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	164	0.2
Otros	204	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>72,915</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**

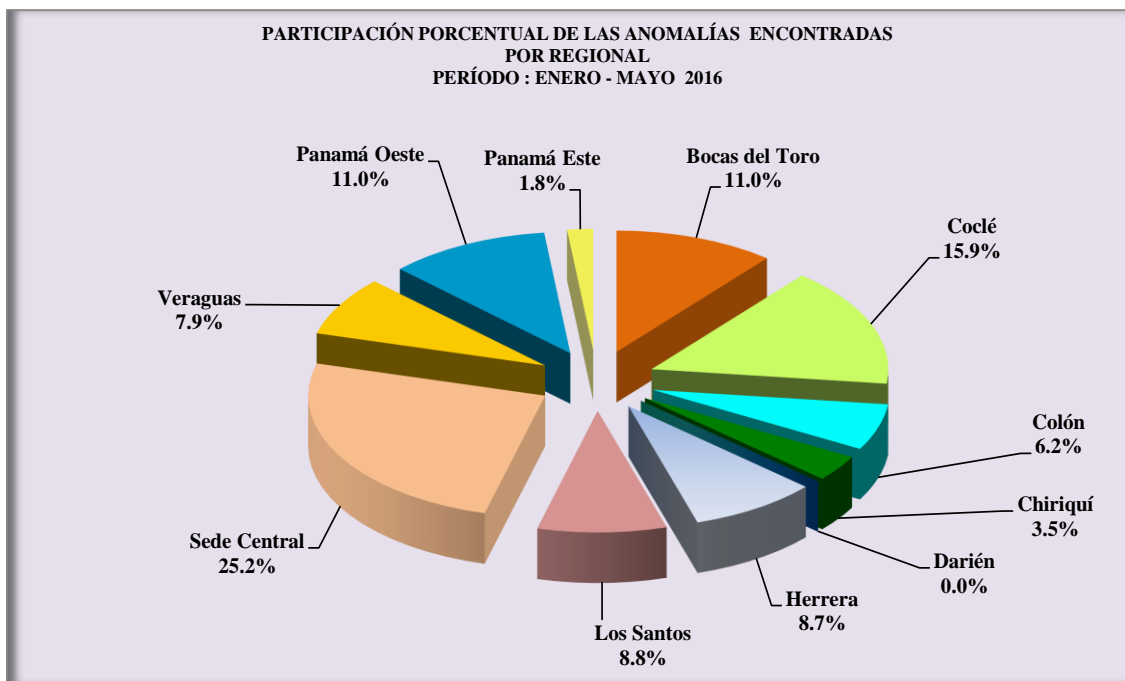
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - MAYO 2016**

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

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	7,991	11.0
Coclé	11,624	15.9
Colón	4,500	6.2
Chiriquí	2,535	3.5
Darién	0	0.0
Herrera	6,379	8.7
Los Santos	6,418	8.8
Sede Central	18,358	25.2
Veraguas	5,782	7.9
Panamá Oeste	8,040	11.0
Panamá Este	1,288	1.8
<b>TOTAL</b>	<b>72,915</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

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

**Estos datos se actualizan el 20 de julio 2016.**

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MAYO 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
<b>TOTAL</b>	<b>815</b>	<b>100.0</b>	<b>257,456</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 - MAYO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de julio 2016.**

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MAYO 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	94	42.3	38,813	16.7
SUPERMERCADO 99	51	23.0	114,229	49.2
SUPERMERCADO REY	47	21.2	33,610	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	28	12.6	17,991	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	0.9	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>	<b>232,359</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 - MAYO 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de julio 2016.**

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-MAYO 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, abril, mayo; 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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio 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.	18	132	57	53	0	189	162	66	164	7	36	884
Almacenes	20	31	13	42	0	99	28	242	19	7	5	506
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Auto Repuestos	1	3	2	0	0	3	0	12	0	1	2	24
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	1	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	10
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	40	0	0	0	40
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Clinicas y Hospitales	0	1	0	1	0	1	2	18	13	1	0	37
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	35
Computadoras	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	2	0	8	0	0	11
Distribuidora e Importadoras	0	3	0	0	0	2	0	42	1	0	1	49
Electronicas	0	1	0	0	0	2	0	7	1	0	0	11
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	13
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	4	5	0	1	0	2	2	5	2	1	0	22
Esoterica	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Farmacias	3	11	0	2	0	2	11	6	6	2	13	56
Ferreterías	13	6	13	1	0	1	1	13	0	0	1	49
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarías	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Hoteles y Pensiones	5	13	1	9	0	2	59	25	16	0	5	135
Internet	2	3	0	0	0	0	4	20	0	0	0	29
Joyería y Relojería	1	0	1	0	0	8	0	3	0	0	0	13
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	8	10	1	0	0	5	77	2	6	3	113
Librería	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	6
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	0	6
Mini Super	134	148	91	99	0	191	95	221	69	74	107	1,229
Mueblerías	1	0	4	0	0	8	1	6	0	0	0	20
Ópticas	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Otros	18	4	1	67	0	0	0	9	2	4	2	107
Panaderías/Refresquerías	2	16	7	0	0	3	21	66	8	0	3	126
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	5	0	0	0	10
Pintura	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	7
Restaurantes / Fondas	25	67	22	50	0	16	109	602	168	21	9	1,089
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Salón de Belleza	2	5	4	47	0	6	7	10	0	0	0	81
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	0	6	0	0	3	13
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	21	38	15	30	0	12	5	73	3	60	18	275
Telefonía	1	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	11
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	0	12	5	0	0	21
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	9
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	6	0	0	0	0	9
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	4	0	0	0	9
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>295</b>	<b>514</b>	<b>250</b>	<b>403</b>	<b>0</b>	<b>585</b>	<b>522</b>	<b>1,690</b>	<b>491</b>	<b>185</b>	<b>209</b>	<b>5,144</b>

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de julio 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	1	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	3	29	17	0	0	5	4	16	6	28	13	228	26	17	8	326	77	403
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	9	0	3	0	19	19
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	11	0	0	0	2	0	3	0	2	0	3	0	1	0	25	25
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	86	209	0	0	0	0	11970	454	8052	809	83,410	7,027	285	1285	103,803	9,784	113,587
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	1	4	0	0	11	23	34
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	13	8	0	0	3	0	19	5	14	10	76	22	17	8	142	53	195
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	318	7	0	0	20	0	198	2	162	6	1689	22	327	5	2,714	42	2,756
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	11	0	3	0	2	0	4	0	26	26	26
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	3	0	4	0	5	0	16	16	16
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	61	0	0	0	3	0	90	0	71	0	324	0	83	2	632	2	634
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	2	4	20	0	0	3	9	2	14	0	12	44	51	4	11	57	119	176
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	53	0	0	0	19	0	29	0	38	0	114	0	19	0	272	272	272
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2	0	40	0	0	0	17	0	39	0	25	0	203	0	36	0	362	362	362
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	334	8	0	0	334	8	342
Información comercial	marca	0	0	13	0	0	0	0	0	17	0	0	17	2	24	0	2	32	43	75
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>525</b>	<b>268</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>12,321</b>	<b>514</b>	<b>8,328</b>	<b>873</b>	<b>86,700</b>	<b>7,221</b>	<b>733</b>	<b>1,330</b>	<b>108,644</b>	<b>10,226</b>	<b>118,870</b>

(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**

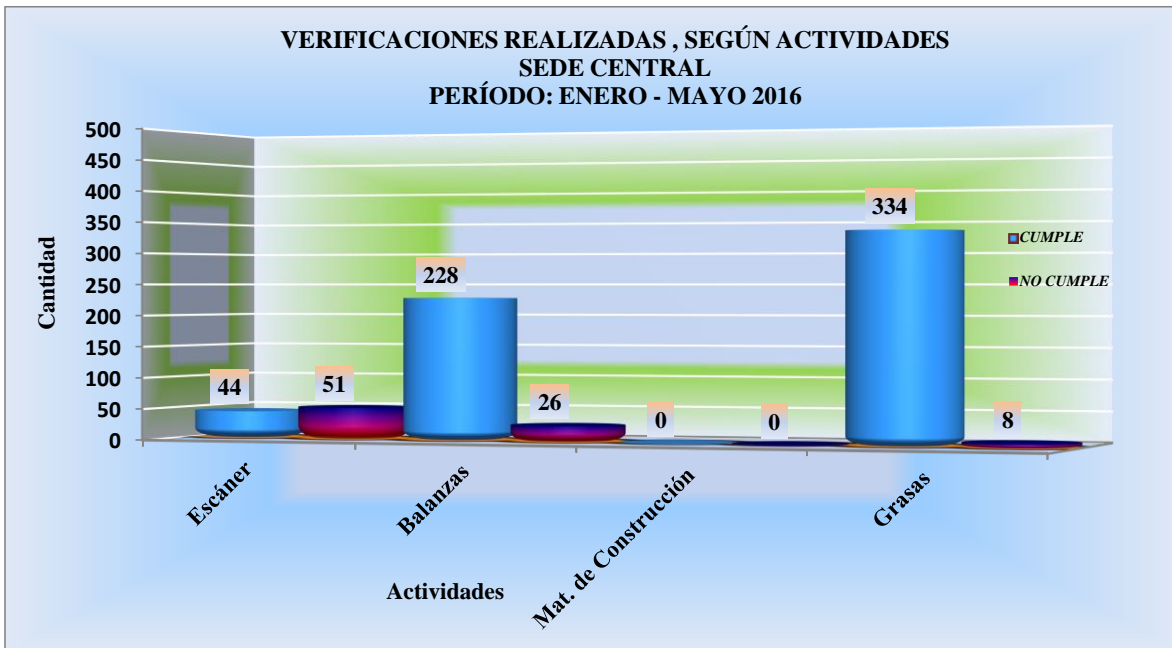
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	44	51
Balanzas	228	26
Mat. de Construcción	0	0
Grasas	334	8

**Fuente: ACODECO**

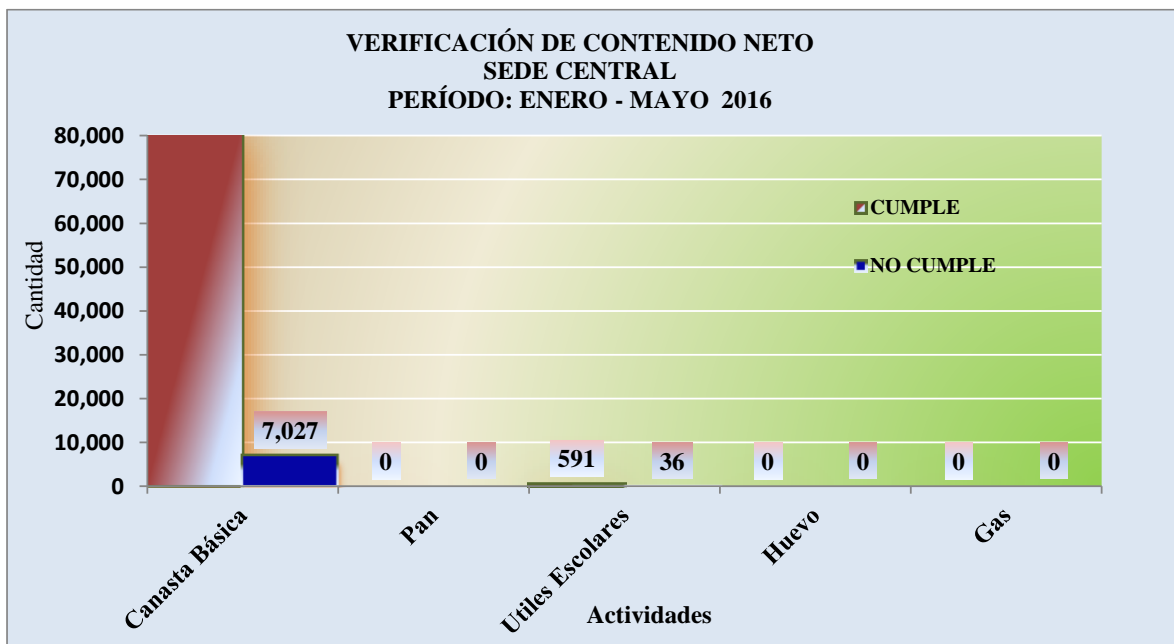


**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERÍODO: ENERO -MAYO 2016**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	83,410	7,027
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**

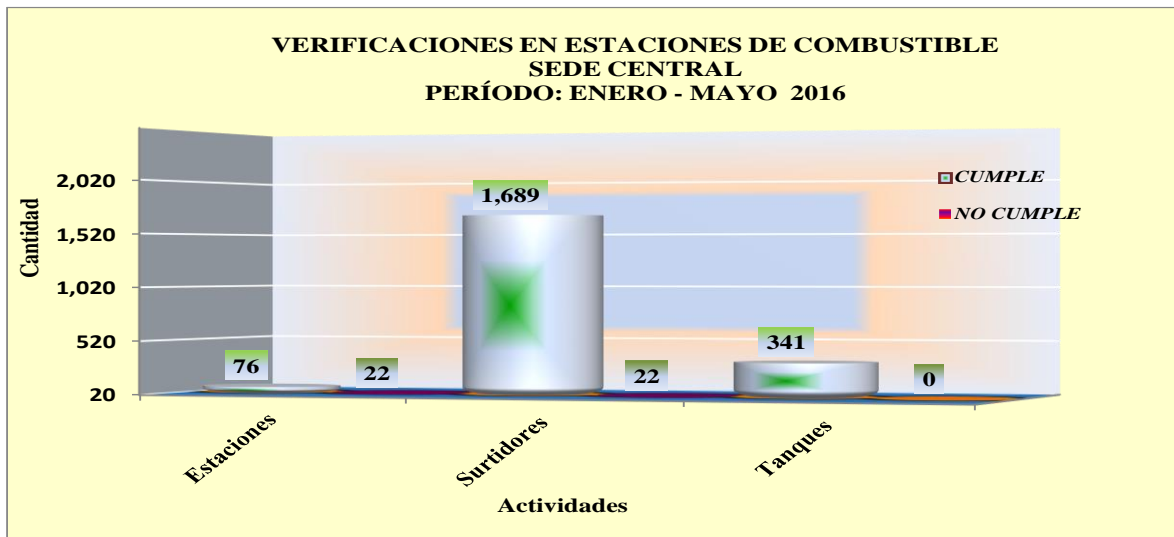
**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Estaciones	76	22
Surtidores	1,689	22
Tanques	341	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 mayo)

Los datos se actualizan el 20 de julio 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	326	77	2,129	522	2,651
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	19	2	130	132
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	25	0	157	157
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	104,394	9,820	287,450	46,866	334,316
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	11	23	207	656	863
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	0	0	155	685	840
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,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	142	53	399	267	666
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	2,714	42	7,273	126	7,399
- 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	632	2	1,649	13	1,662
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	57	119	363	960	1,323
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		272		1,526		1,526
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		362		1,552		1,552
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	334	8	2,190	367	2,557
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	32	43	134	406	540

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**

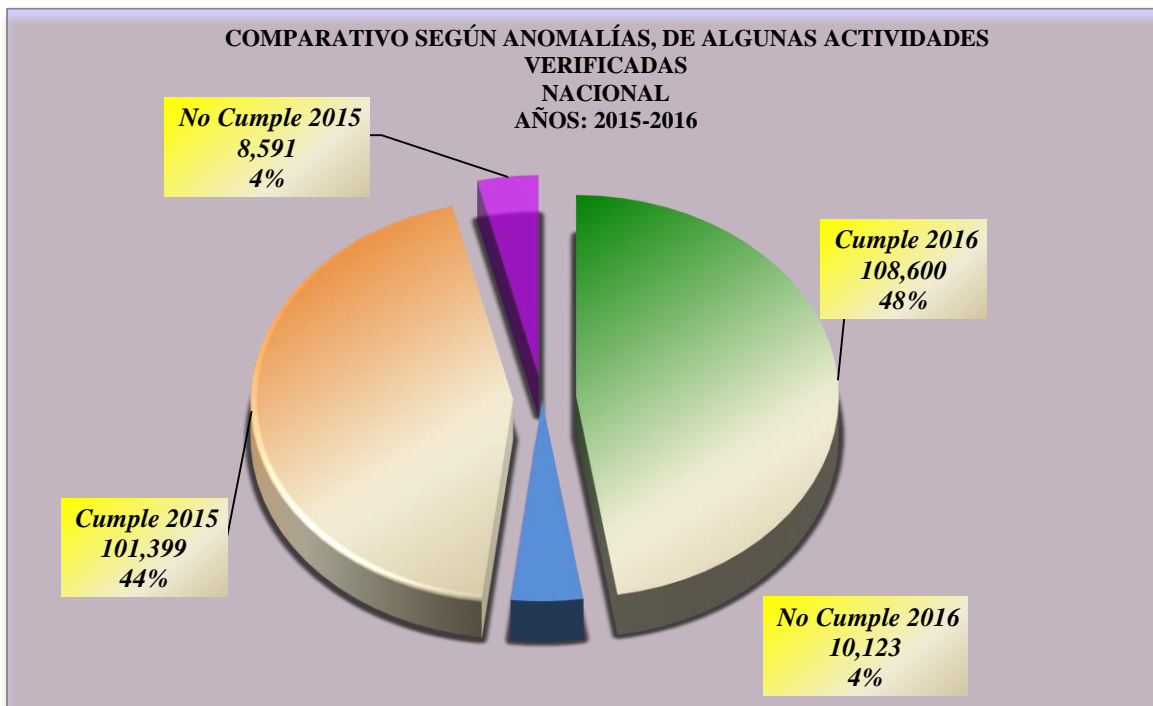
**PERÍODO: 2015 - 2016 (hasta mayo)**

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

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	57	119	129	136
Pesas y Balanzas	326	77	297	70
Combustible (1)	3,488	97	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	104,394	9,820	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	2	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	334	8	1,059	55
<b>TOTAL</b>	<b>108,600</b>	<b>10,123</b>	<b>101,399</b>	<b>8,591</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***



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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

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

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	325
Medios de Comunicación	370
Consulta	2,243
Capacitaciones	153
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	65
Cuida Tu Bolsillo	31
Guía del Consumidor	5
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	490
Ley 24	0
Ley 45	1,227
Ley 81	51
Control de Precio	0
Otros	517
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	105
Radio	210
Prensa	54
Otros	3
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	373
Los Pueblos	215
La Peatonal	145
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>86,307</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>20,327</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 - MAYO 2016**

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

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>196</b>
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	20
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	60
Programas	3	2	1	2	2	10
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	33
Capacitaciones	5	5	6	10	7	33
Módulos	3	3	3	3	3	15
<b>PROGRAMAS</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>43</b>
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	7
Reciclaje	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	31
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	5
<b>TEMAS</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>85</b>
Ley 6ta	15	0	1	1	4	21
Ley 24	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	31
Ley 81	0	0	0	0	1	1
Control de Precios	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	32
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>62</b>
Televisión	7	15	13	2	7	44
Radio	0	0	0	0	0	0
Prensa	6	3	6	0	3	18
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>193</b>	<b>168</b>	<b>118</b>	<b>139</b>	<b>115</b>	<b>733</b>
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	373
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	215
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	145
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,256</b>	<b>2,009</b>	<b>7,525</b>	<b>5,209</b>	<b>3,855</b>	<b>20,854</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>367</b>	<b>391</b>	<b>277</b>	<b>231</b>	<b>282</b>	<b>1,548</b>

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 incluidas las consultas.

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	8	13	2	24	0	22	23	20	8	9	129
Población Beneficiada Jornadas Educativas	284	231	170	9,243	0	1,644	319	171	264	307	12,633
<b>Capacitaciones</b>	15	31	1	8	0	18	30	5	10	2	120
<b>Personas Capacitadas</b>	477	582	25	240	0	887	658	176	753	80	3,878
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	58	0	0	0	58
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	58	0	0	0	58
<b>Consultas Educativas</b>	181	328	6	396	0	164	429	276	190	240	2,210
Personal	173	314	3	359	0	139	351	261	140	195	1,935
Telefonía	8	14	3	37	0	25	78	15	50	45	275
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	181	329	45	414	0	211	429	276	190	240	2,200
Ley 6ta	21	36	0	162	0	18	158	29	28	17	469
Ley 45	84	245	45	165	0	22	234	45	161	195	1,196
Ley 81	5	0	0	40	0	0	4	0	0	1	50
Otros	30	48	0	0	0	161	33	185	1	27	485
<b>Distribución de Material Educativo</b>	8,284	3,986	1,195	22,593	0	11,913	7,665	4,979	908	3,930	65,453
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	21	45	6	127	0	5	48	36	17	5	310
Televisivo	6	15	2	15	0	5	6	2	5	5	61
Radiales	15	18	4	85	0	0	42	34	12	0	210
Prensa Escrita	0	9	0	27	0	0	0	0	0	0	36
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<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>	942	1,141	201	9,879	0	2,695	1,464	623	1,207	627	18,779

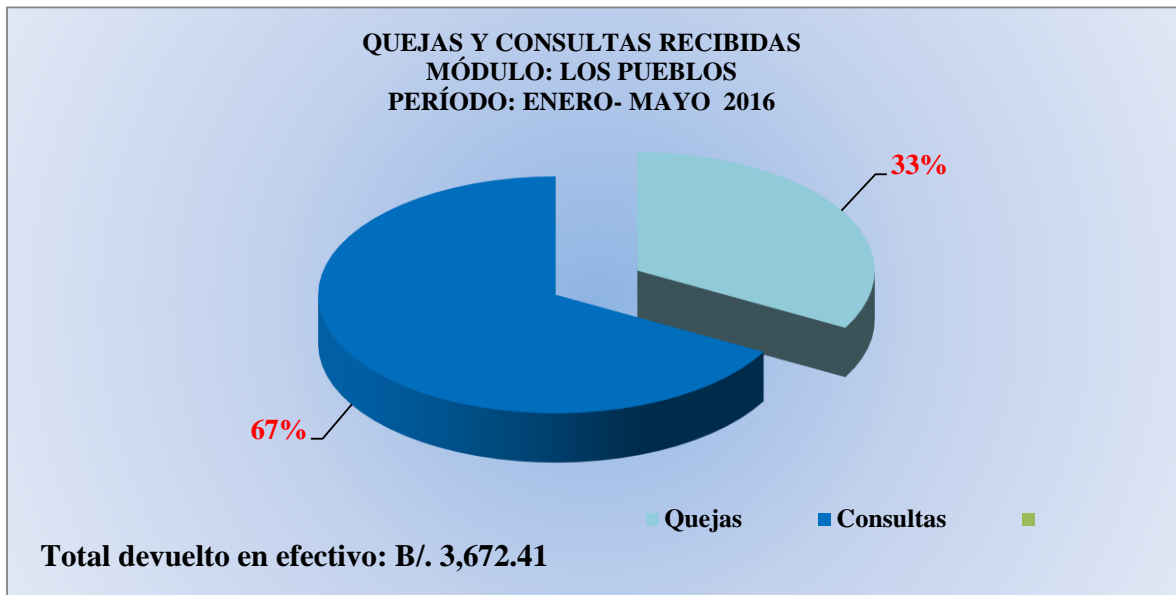
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	16	106	3,672.41
Consultas	37	47	43	54	34	215	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>321</b>	

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



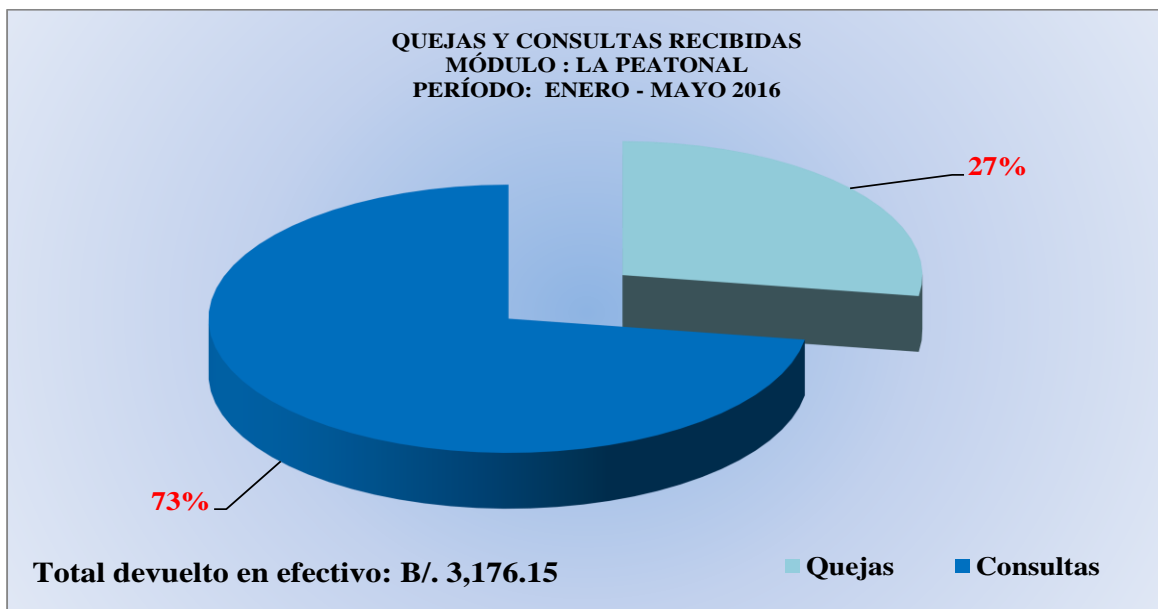
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	21	55	3,176.15
Consultas	23	33	30	28	31	145	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>200</b>	

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

Fuente: ACODECO



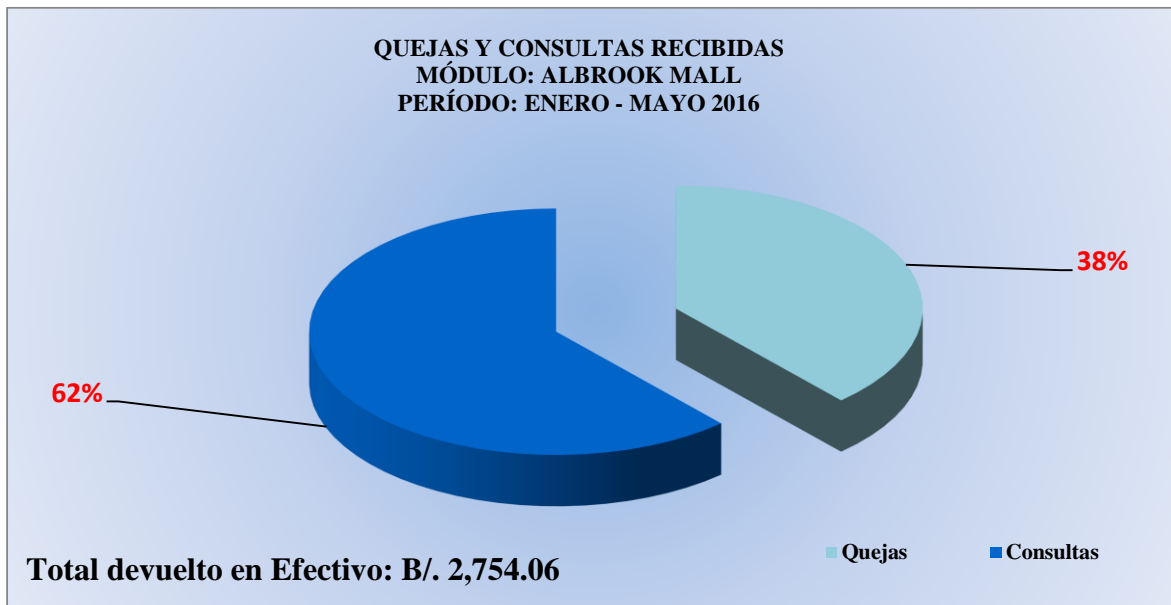
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	232	2,754.06
Consultas	133	88	45	57	50	373	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>157</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>99</b>	<b>605</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

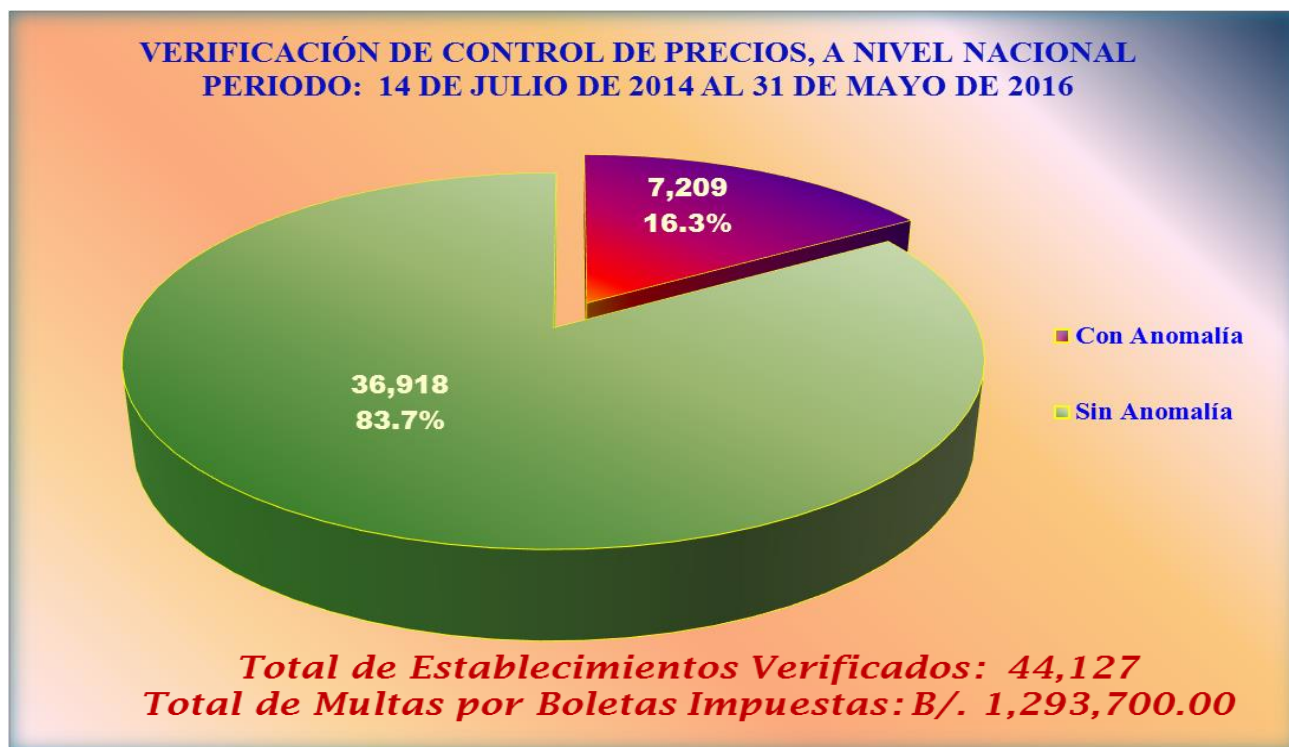
## NACIONAL

### 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 MAYO DE 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	7,209
Sin Anomalía	36,918
<b>TOTAL</b>	<b>44,127</b>

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 31 DE MAYO DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	2,586
Minisuper	17,298
Abarroterías	24,243
<b>TOTAL</b>	<b>44,127</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO