



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2016**



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

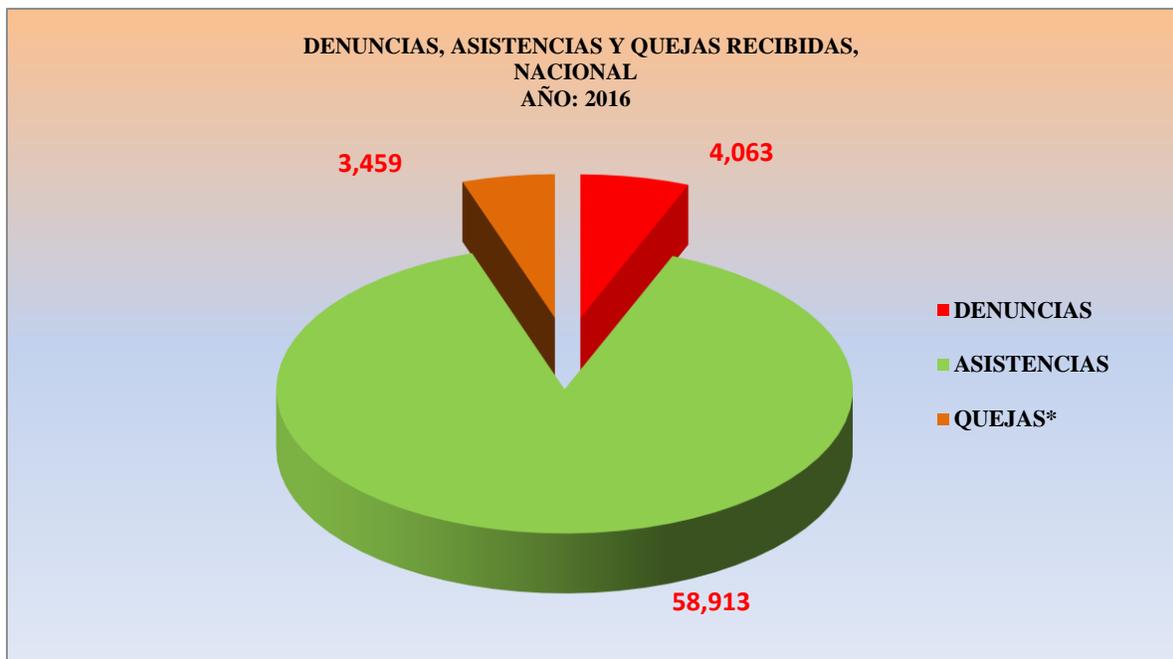
**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	934	3,129	<b>4,063</b>
ASISTENCIAS	11,909	47,004	<b>58,913</b>
QUEJAS*	799	2,660	<b>3,459</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13,642</b>	<b>52,793</b>	<b>66,435</b>

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



## DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

### NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	934	3,129	4,063
ASISTENCIAS	11,909	47,004	58,913
QUEJAS*	799	3,064	3,863
<b>TOTAL</b>	<b>13,642</b>	<b>53,197</b>	<b>66,839</b>

\*NOTA: Incluye quejas Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987, Ley 24 de 2002 y Ley 134 de 2013

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR  
CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016  
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	553	100
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>100</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	288	64.3
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	32	7.1
Descuentos en medicamentos	31	6.9
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	23	5.1
No hay fila para jubilados	13	2.9
Falta de información en descuento jubilado	11	2.5
No otorgan 50% jubilado recreación	8	1.8
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	1.8
Descuentos por servicios públicos	7	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	7	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.6
Descuentos por servicios profesionales	6	1.3
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	4	0.9
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.2
No otorgan desc. jubilados 20% protesis y apar ayu	1	0.2
Descuento de ley 134 discapacitados	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 45 DE 2007</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos vencidos	198	9.7
Productos sin fecha de vencimiento	23	1.1
Productos sin precio a la vista	283	13.9
Decreto No.20 gas de 25 lbs	85	4.2
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	59	2.9
Venta condicionada	2	0.1
Balanzas	114	5.6
Escáner	159	7.8
Peso neto	28	1.4
Discriminación	22	1.1
Falta de información	52	2.6
Combustible	13	0.6
Materiales de construcción	5	0.2
Productos con doble precio	93	4.6
Cobro del % adicional al precio	35	1.7
Falta de información propina	191	9.4
Rechazo de la moneda de un balboa	2	0.1
Falta de información en contratos de colegios	85	4.2
Monopolio	3	0.1
No cumplen	64	3.1
No dan centavo devuelto	23	1.1
Publicidad no veraz o engañosa	274	13.5
No dieron constancia de pago	37	1.8
Productos Deteriorados o mal estado	31	1.5
Los surtidores estan descalibrados	56	2.8
Cobro del 7% en útiles escolares	18	0.9
Falta de información en publicidad	7	0.3
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.0
Venta atada	19	0.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	32	1.6
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	18	0.9
No aceptan centavos	3	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>2,035</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 81 DE 2009</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	41	55.4
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	33	44.6
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 134 DE 2013</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	19	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>19</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 - NOVIEMBRE 2016**

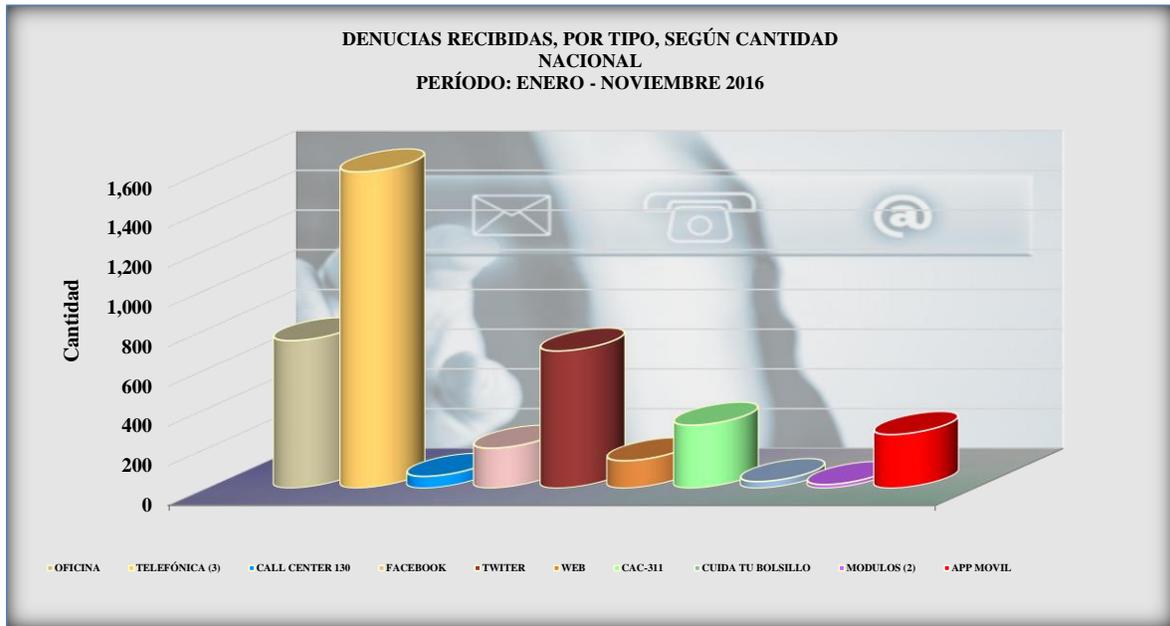
Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	32	108	156	0	29	43	210	50	80	23	743
TELEFÓNICA (3)	19	46	35	88	0	35	97	1,192	29	38	14	1,593
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	201	0	0	0	201
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	691	0	0	0	691
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	270	0	0	0	270
WEB	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	317	0	0	0	317
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>78</b>	<b>143</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>140</b>	<b>3,129</b>	<b>79</b>	<b>118</b>	<b>37</b>	<b>4,063</b>

(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 - NOVIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

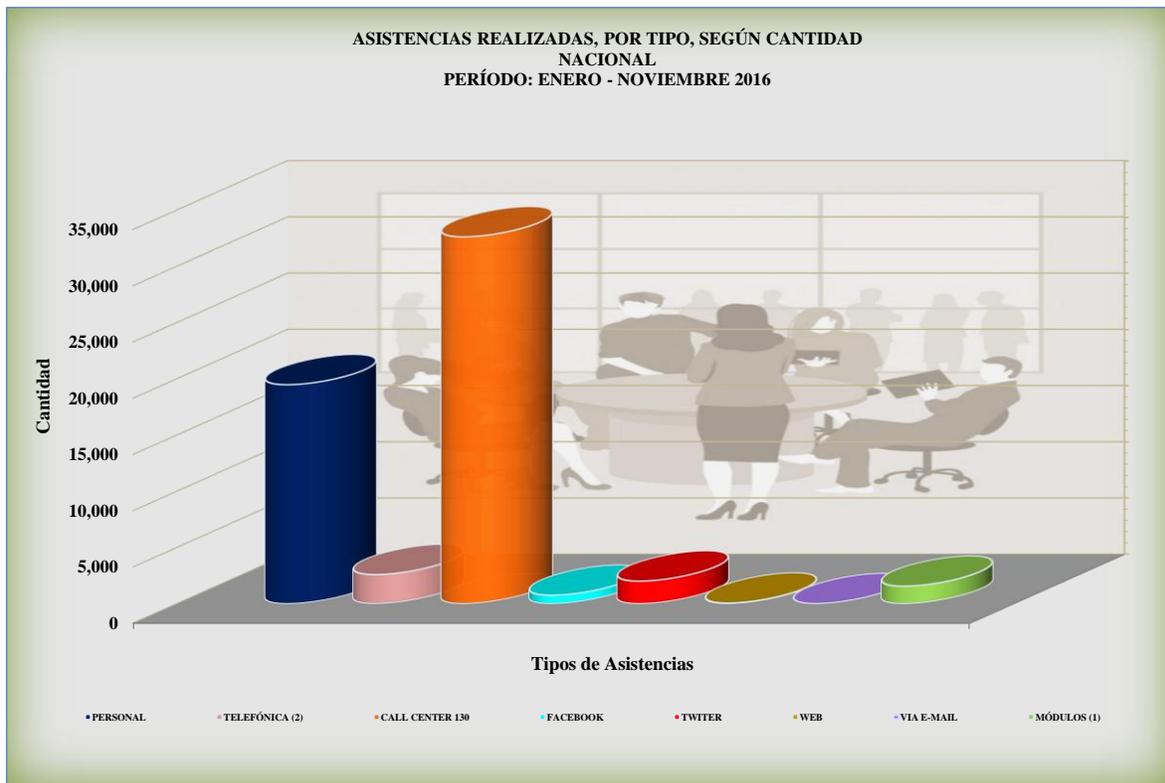
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	386	413	376	1,547	0	720	171	9,460	4,513	1,535	342	19,463
TELFÓNICA (2)	20	126	97	173	0	142	103	676	1,043	125	77	2,582
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	32,610	0	0	0	32,610
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	747	0	0	0	747
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,004	0	0	0	2,004
WEB	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,551	0	0	0	1,551
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>539</b>	<b>473</b>	<b>1,720</b>	<b>0</b>	<b>862</b>	<b>274</b>	<b>47,101</b>	<b>5,556</b>	<b>1,660</b>	<b>419</b>	<b>59,010</b>

Nota: Los datos que se reflejan en Call Center para Panamá; incluyen las llamadas telefónicas, página de acodeco.chat en línea, info@acodeco.gob.pa, app móvil y CAC 311. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Peatonal, Allbrook y los Pueblos.

(2): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre 2	2016			2016 Trimestre 3	Variación % trimestral
	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	304	300	340	944	388	400	309	1,097	16.21
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	8	8	6	22	4	4	3	11	-50.00
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	14	51	32	97	35	25	26	86	-11.34
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	1	1	0	2	1	0	3	4	100.00
<b>TOTAL<sup>®</sup></b>	<b>327</b>	<b>360</b>	<b>378</b>	<b>1,065</b>	<b>428</b>	<b>429</b>	<b>341</b>	<b>1,198</b>	<b>12.49</b>

<sup>®</sup> Datos revisados.

Fuente: ACODECO

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

**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<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	4,503	42,429,596.03
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-Nov-16	3,459	41,970,754.46

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-Nov-16	2,761	21,193,692.12

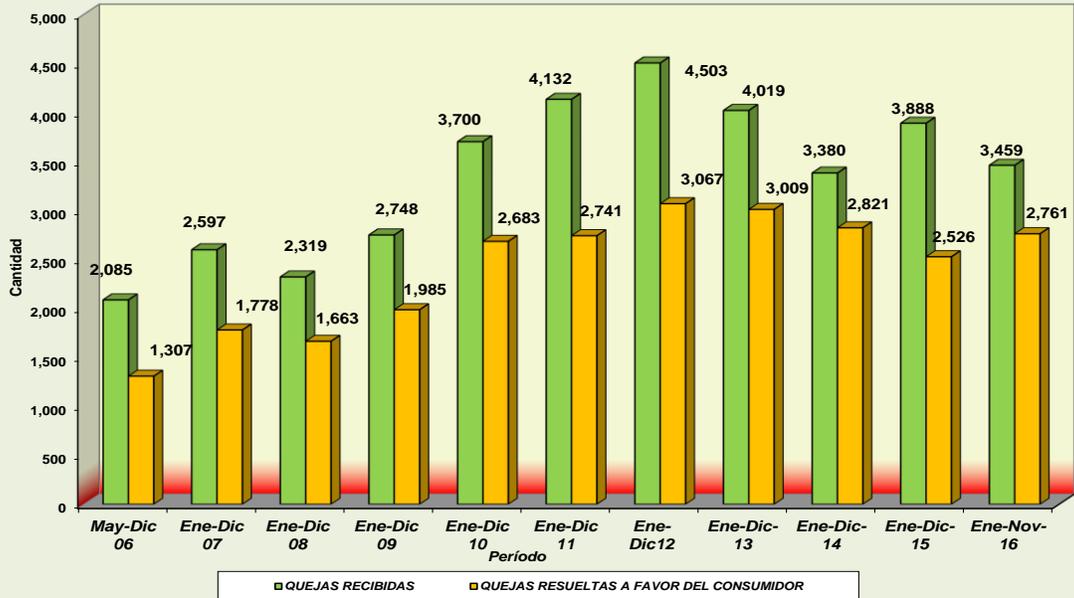
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

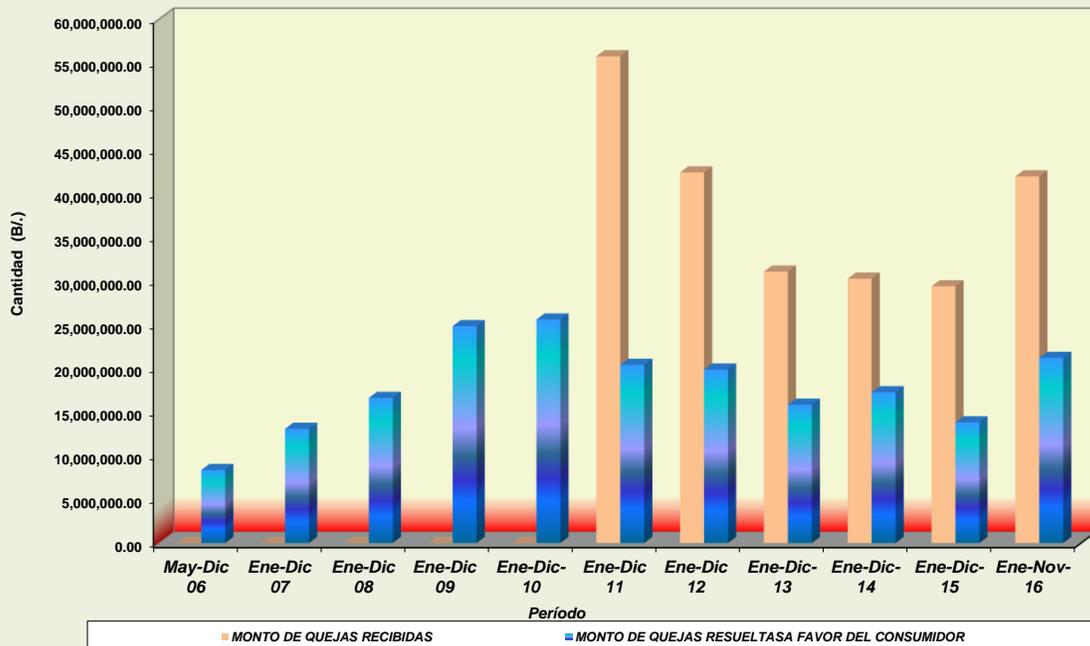
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b>	<b>26,341</b>	<b>196,782,444.88</b>
---	---------------	-----------------------

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 enero de 2017*

<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-Nov-16	2,660	39,217,110.83

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

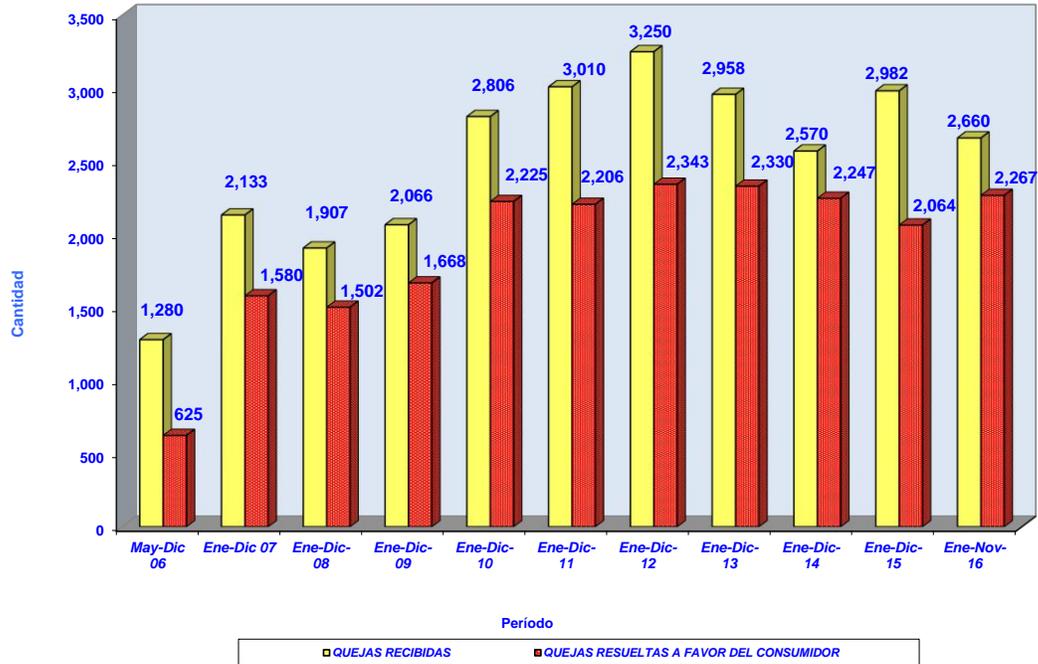
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

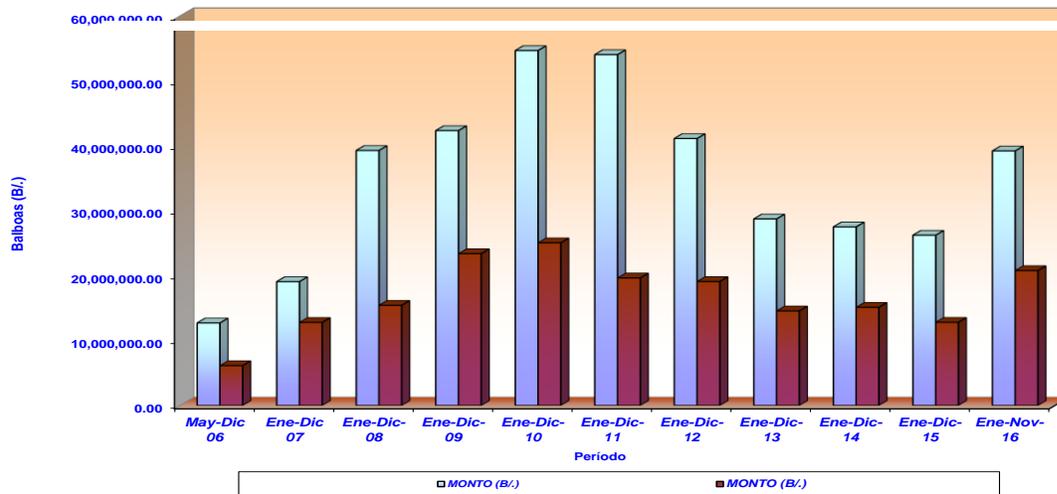
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	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-Nov-16	2,267	20,783,853.96
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016</b>	<b>21,057</b>	<b>184,865,934.64</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 - NOVIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,660	2,660			
REGIONAL	Expedientes	799	799			
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,459</b>	<b>3,459</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	79					
Promedio de Quejas Mensual	314					

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%	
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%	...	...	...

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 enero de 2017**

<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	1,346	1,489,060.53
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-Nov 16	799	2,753,643.63

**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-Nov 16	494	409,838.16

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	581
Agencia de autos	219
Hoteles o planes vacacionales	104
Venta de autos usados	65
Material didáctico	45
Decoración	16
Taller de reparación de autos	14
Cursos de inglés	13
Agencias de viajes	7
Constructoras	5
Escuelas / colegio	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Fábricas de muebles	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	2
Bienes y raíces	2
Almacén por departamentos	1
Celulares	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Bares,cantinas y bodegas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Servicio de intermediación	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,115</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	240	21.5	22,741.74	5,458,017.53
Claúsula abusiva	239	21.4	59,434.73	14,204,900.17
Incumplimiento de contrato	185	16.6	56,291.59	10,413,943.75
Falta de información comercial	140	12.6	23,654.16	3,311,582.63
Cobro indebido	71	6.4	10,652.72	756,342.87
Vicio oculto	71	6.4	42,719.09	3,033,055.19
Devolución de dinero/abono	50	4.5	8,066.86	403,343.23
Aclaración de contrato	39	3.5	46,627.26	1,818,463.02
Incumplimiento de servicio	35	3.1	13,935.20	487,731.84
Veracidad de la publicidad	12	1.1	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	11	1.0	15,182.98	167,012.80
Anulación de contrato	7	0.6	9,708.83	67,961.84
Custodia de bien	4	0.4	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Resindir contrato	3	0.3	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>1,115</b>	<b>100.0</b>	<b>36,587.33</b>	<b>40,794,871.93</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	176	27.9	36,816.37	6,479,681.80
Acuerdo en audiencia/Varios	141	22.4	29,144.09	4,109,316.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	71	11.3	28,829.19	2,046,872.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	65	10.3	29,347.58	1,907,592.61
Abandono	50	7.9	21,157.87	1,057,893.59
Pendiente constancia Desistimiento	38	6.0	29,793.24	1,132,143.23
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	27	4.3	28,724.32	775,556.63
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	4.1	31,532.66	819,849.18
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	3.2	40,242.28	804,845.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.0	90,077.23	540,463.35
Acuerdo/Reparación	3	0.5	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.5	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100.0</b>	<b>32,099.91</b>	<b>20,222,943.69</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	166	13,397,580.55
Incumplimiento de contrato	149	10,128,919.17
Falta de información comercial	73	2,886,403.44
Cobro indebido	66	712,794.15
Vicio oculto	33	2,110,735.88
Devolución de dinero/abono	33	273,018.25
Incumplimiento de garantía	30	1,615,149.52
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	6	436,493.00
Resolución contrato	4	148,440.80
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Anulación de contrato	1	49,995.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
Venta engañosa	1	3,670.00
Abono retenido	1	1,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>33,629,875.95</b>

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	186	8,829,455.77
Desistimientos	126	7,252,688.66
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>16,713,305.74</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 enero de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	34
KRISHEL INVESTMENT, INC.	22
INVERSIONES DECURIA, S.A.	18
MYSTIC TOWER, S.A.	18
AVANCE URBANO, S.A.	16
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	10
INVERSIONES EMET, S.A.	10
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	10
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	7
EDISON GARDEN CORP.	7
SAN LORENZO PROPERTY	7
DESARROLLO EL LIMON	6
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	6
SUCASA	6
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	5
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	4
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	4
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
MYSTIC VALLEY	4
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	4
PEDRO BIENES RAICES	4
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	4
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
THE ONE ASSETS CORP.	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
PARIS HILTON, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ADCO HABITAD	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BARBERY HOLDING INC	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INMOBILIARIA YITZELLY, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2
JHM DEVELOPMENT, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A. / QUIJANO TRUST	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	2
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BWH HOLDINGS, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL CRISOL, R.L.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CORAL PARK INC.	1
CORIN BUSINESS, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DEREK CONSTRUCTION, S.A.	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBEDAL, S.A.	1
EL SITIO COMPANY,S.A	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
FARBEN, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FAYETTE VILLE	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GREENHOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO REALITY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO SHAHANI	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BÁGALA	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES GRUPO DOUGLAS, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES MILLA 8, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LIMIPA S.A.	1
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MARVAL PROJECTS CORPORATION	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NES INVESTMENTS, S.A.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA RANA AZUL	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, S.A	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTA	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY GOLF CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO	1
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>

Fuente: ACODECO

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

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	42	359,930.47
Incumplimiento de contrato	6	47,013.00
Vicio oculto	5	120,849.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>633,363.22</b>

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	26	204,450.89
Acuerdo	15	192,571.88
Fallo a favor	4	29,065.58
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>426,088.35</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTOS VIP	2
BORCA MOTORS, S.A.	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
AUTO FACIL PANAMA. S.A.	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO PLUS	1
AUTO SMART	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BEST CAR	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
USED CARS,COM.PA	1
VENTA DE AUTOS EL PRIMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	156	3,345,172.92
Vicio oculto	31	774,747.06
Falta de información comercial	11	219,427.65
Incumplimiento de servicio	6	31,902.87
Claúsula abusiva	6	16,239.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Devolución de dinero/abono	2	52,609.97
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Cobro indebido	1	3,159.35
Veracidad de la publicidad	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>4,605,977.17</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	64	1,155,970.61
Desistimiento	40	852,363.18
Fallo a favor	6	106,677.00
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>2,115,010.79</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 AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	55
PETROAUTOS, S.A.	38
PANAMOTOR	32
MOTORES JAPONESES	21
RICARDO PEREZ, S.A.	17
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	9
BAHIA MOTORS, S.A.	8
EMPRESAS MELO, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
LUMOVIL, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS	4
CONSULTENOS, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
COPAMA	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
MARINE BROKERS	1
SILABA MOTORS S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	5,575.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5,575.00</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**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<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 - NOVIEMBRE 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	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**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de servicio	1	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>55.00</b>

NOTA: Para este año no se han recibido quejas por esta actividad.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Abandono	1	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>55.00</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**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 enero de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	307
Electrodomésticos/equipos electrónicos	284
Celulares	235
Tv por cable	177
Almacén por departamentos	162
Mueblería/equipo electrónico	154
Funerarias	134
Telefonía	82
Agencia de autos	69
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	60
Taller de reparación de autos	49
Hoteles o planes vacacionales	48
Repuestos para autos	48
Mueblerías	47
Almacén de ropa y calzados	33
Computadoras	31
Ópticas	24
Supermercados	19
Decoración	19
Joyería/Relojerías	17
Ventas por TV	17
Clínicas	14
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	14
Eventos artísticos	14
Agencia de motos	13
Agencias de viajes	12
Ferreterías, materiales de construcción o similares	12
Lavanderías o lavamáticos	12
Servicios Profesionales	12
Líneas aéreas	11
Venta de autos usados	11
Alquiler de autos	10
Ventas por internet	10
Materiales de construcción	9
Farmacias	9
Escuelas / colegio	9
Fábricas de muebles	9
Videojuegos	8
Servicio de intermediación	8
Universidad	8
Distribuidoras e importadoras	7
Cursos varios	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Estaciones de gasolinas	6
Constructoras	5
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Sedería/Sastrería	4
Almacén de bicicleta	3
Bancos	3
Comunicaciones / internet	3
Servicios de instalación	3
Útiles de oficinas	3
Almacén de telas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Animales	2
Armas	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Minisuper	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Dentista	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Alarmas	1
Casa de empeño	1
Cooperativas	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Curso de computadora	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Otros	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>2,344</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	979	41.8	435.12	425,986.87
Falta de información	384	16.4	568.50	218,305.71
Incumplimiento de servicio	229	9.8	567.02	129,847.05
Resolución de contrato	155	6.6	348.78	54,060.50
Incumplimiento de contrato	142	6.1	962.46	136,669.09
Cobro indebido	103	4.4	473.31	48,750.62
Mercancía defectuosa	84	3.6	346.24	29,084.09
Custodia de bien	55	2.3	386.05	21,232.97
Rescindir contrato	40	1.7	148.16	5,926.51
Devolución de dinero	39	1.7	653.90	25,502.03
Anulación de contrato	33	1.4	200.44	6,614.56
Daño y perjuicio	30	1.3	790.17	23,705.24
Vicio oculto	21	0.9	1,413.10	29,675.09
Venta engañosa	21	0.9	374.11	7,856.24
Veracidad de la publicidad	15	0.6	366.99	5,504.81
Abono retenido	11	0.5	634.00	6,973.96
Nota de crédito	3	0.1	62.40	187.19
<b>TOTAL</b>	<b>2,344</b>	<b>100.0</b>	<b>501.66</b>	<b>1,175,882.53</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	661	31.0	386.65	255,572.61
Desistimiento/Devolución	315	14.8	451.41	142,194.39
Acuerdo en audiencia/Varios	282	13.2	306.27	86,367.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	146	6.9	704.55	102,864.07
Pendiente constancia desistimiento	126	5.9	366.56	46,186.26
Resolución/Devolución	109	5.1	929.56	101,322.15
Abandono	84	3.9	222.97	18,729.46
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	77	3.6	425.04	32,727.81
Resolución/Reemplazo	74	3.5	481.85	35,656.80
Acuerdo en audiencia/Reparación	72	3.4	553.24	39,833.55
Transacción extrajudicial	66	3.1	523.99	34,583.35
Resolución/Reparar	41	1.9	645.22	26,453.82
Acuerdo/Reemplazo	28	1.3	391.56	10,963.66
Resoluciones/Varios	22	1.0	1,110.52	24,431.51
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	12	0.6	327.14	3,925.67
Acuerdo/Devolución	8	0.4	547.75	4,381.96
Acuerdo/Reparación	3	0.1	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.1	407.28	1,221.85
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
<b>TOTAL</b>	<b>2,131</b>	<b>100.0</b>	<b>455.54</b>	<b>970,748.43</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	117	113,069.08
Incumplimiento de contrato	69	89,863.23
Cobro indebido	61	37,847.49
Devolución de dinero	21	16,136.29
Vicio oculto	13	19,679.63
Incumplimiento de garantía	10	11,333.10
Resolución de contrato	8	7,700.00
Abono retenido	5	4,254.17
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
Anulación de contrato	1	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>303,922.42</b>

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	132	119,591.19
Acuerdos	64	75,151.18
Resoluciones	42	56,407.58
Transacción Extrajudicial	6	6,014.00
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>257,163.95</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 enero de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	39
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	18
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	6
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	5
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	5
ICON TOWER 8A, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CREDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
KARSA S.A.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ADCO HABITAD	1
ALCAPA, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
DESARROLLADORA EL PUEBLO, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
IMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
IMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
IMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES SANTA AMELIA, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIVIS, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
VIVIENDA DE RIMERA, S.A.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	217	103,103.56
Mercancía defectuosa	35	14,854.92
Falta de información	10	6,163.34
Incumplimiento de servicio	6	1,273.04
Cobro indebido	4	1,520.86
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	2	478.47
Custodia de bien	1	598.13
Devolución de dinero	1	299.57
Abono retenido	1	149.79
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>130,185.16</b>

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	173	76,614.62
Acuerdo	88	39,959.64
Resolución	55	31,392.14
Transacción extrajudicial	9	5,033.26
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>152,999.66</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	41
PREMIER	32
PANAFOTO	28
FOTO SONIDO	17
DO IT CENTER	12
RODELAG	12
E-VISION	11
ELEKTRA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	7
AUDIOFOTO	6
UNICA	6
FOTO PLAZA	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTOVISION	3
SAMSUNG	3
SONY	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
BEST PRICE	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
GLOBAL AUDIO VIDEO	2
LG ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
RAENCO	2
RAMTEC	2
SERVIDEALES	2
SUPER AUDIO	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CAPITANTEK CORPORACION C.P, S.A.	1
CASA CONFORT	1
CASA ECONOMICO	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DIGITAL AUDIO	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	1
MULTITEK PACIFICO S.A.	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMÁ TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SANKEY	1
SECURITIES TECHNOLOGY, CORP.	1
SERFRASA	1
SERVICENTRO PLAZA TOCUMEN	1
SMART CENTER	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SUPER MUEBLES	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK, S.A.	1
WEST HOUSE	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	192	54,053.87
Incumplimiento de servicio	14	2,449.15
Custodia de bien	11	2,332.71
Mercancía defectuosa	6	1,436.36
Falta de información	6	458.62
Veracidad de la publicidad	2	466.58
Abono retenido	1	230.00
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
Devolución de dinero	1	29.99
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>61,763.88</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	147	28,462.71
Acuerdo	67	15,546.29
Resolución	22	7,215.43
Transacción extrajudicial	4	930.05
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>52,154.48</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DOMINO CELL	10
MOVICELL	10
MOVIL PHONE, S.A.	8
CELL PLUS	7
TECNI CELL	7
JIN XU SHOP	6
DRAGON CELL	5
MOBILE HOME	5
REDPRECIO.COM	5
SMARTPHONE	4
C&D CENTER	3
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL NUMBER ONE	3
CELL UNIVERSE	3
CELULARES CELBERN	3
CELULARES LA DOÑA	3
CLARO PANAMA	3
MOVIL PRIMAX	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL TECHNOLOGY	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
FASHION MOVIL	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES AGOPE,S.A.	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET, S.A.	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
3 JACC	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
Carlos Móvil	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES SANG	1
CELULARES STORE	1
CELULARS IN	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL 22	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRO SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
FULL SHOPPING	1
GALAXY MOBILE	1
GANGAS SHOP	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WRS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO CELL SHOOP	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JJK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
KING MOVIL S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MAX STORE	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MIVIE CENTER S.A	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MULTI CELL WANG # 1	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
OFFICEBOX	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PHONE SHOP	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTEK	1
SONAM'S	1
SONY	1
STAR MOBILE	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
VISTA CELULAR	1
W BEST MOVIL	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	34	27,749.67
Falta de información	5	5,640.69
Venta engañosa	2	480.89
Mercancía defectuosa	2	235.38
Incumplimiento de servicio	1	2,476.78
Vicio oculto	1	2,475.00
Resolución de contrato	1	236.00
Custodia de bien	1	49.98
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39,344.39</b>

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	15	10,441.25
Resolución	8	9,504.99
Acuerdo	8	7,802.39
Transacción extrajudicial	2	1,154.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>28,902.63</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	19
ANCON STORE	3
HOME CENTER	3
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
CASA GALA	2
MUEBLERIA AURORA	2
MUEBLES MEME'S	2
C-3 FURNITURE	1
CONFORT	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
LIFE PLUS	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ECONOMICA	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	2,353.77
Falta de información	3	4,850.00
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Vicio oculto	1	2,485.54
Cobro indebido	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>14,989.31</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	25	26,829.28
Incumplimiento de servicio	15	12,209.46
Falta de información	12	5,589.63
Daño y perjuicio	4	5,107.96
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Cobro indebido	4	383.98
Custodia de bien	2	2,714.55
Venta engañosa	2	1,100.00
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>57,593.79</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	18	12,934.88
Resolución	13	15,905.77
Desistimiento	11	6,256.96
Transacción extrajudicial	4	3,176.30
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>38,273.91</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	113	31.3	21,704.87	2,452,650.87
Incumplimiento de contrato	71	19.7	53,612.29	3,806,472.57
Cláusulas abusivas	64	17.7	63,760.74	4,080,687.32
Falta de información comercial	43	11.9	30,706.98	1,320,400.30
Cobro indebido	22	6.1	8,201.56	180,434.40
Vicios ocultos	15	4.2	29,814.57	447,218.53
Devolución de abono/dinero	12	3.3	17,949.71	215,396.50
Incumplimiento de servicio	10	2.8	29,100.65	291,006.45
Aclaración de contrato	7	1.9	81,702.25	571,915.77
Veracidad de la publicidad	4	1.1	38,000.00	152,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>100.0</b>	<b>37,446.49</b>	<b>13,518,182.71</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 - NOVIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	176	27.9	36,816.37	6,479,681.80
Acuerdo en audiencia/Varios	141	22.4	29,144.09	4,109,316.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	71	11.3	28,829.19	2,046,872.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	65	10.3	29,347.58	1,907,592.61
Abandono	50	7.9	21,157.87	1,057,893.59
Pendiente constancia Desistimiento	38	6.0	29,793.24	1,132,143.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	27	4.3	28,724.32	775,556.63
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.1	31,532.66	819,849.18
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	3.2	40,242.28	804,845.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.0	90,077.23	540,463.35
Acuerdo/Reparación	3	0.5	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.5	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>100.0</b>	<b>32,099.91</b>	<b>20,222,943.69</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	577,815.78
Incumplimiento de contrato	16	424,555.56
Cláusulas abusivas	10	35,890.50
Cobro indebido	9	69,784.79
Incumplimiento de servicio	8	28,580.73
Vicios ocultos	7	155,353.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>1,466,334.38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	33	626,688.55
Financieras	1	3,639.03
Hoteles o planes vacacionales	11	42,265.50
Inmobiliarias	28	698,805.63
Venta de autos usados	2	18,700.00
Taller de reparación de autos	1	6,600.00
Decoración	8	34,318.52
Universidad	1	22,116.95
Fábricas de muebles	3	8,675.20
Reparación de casas	1	4,525.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>1,466,334.38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

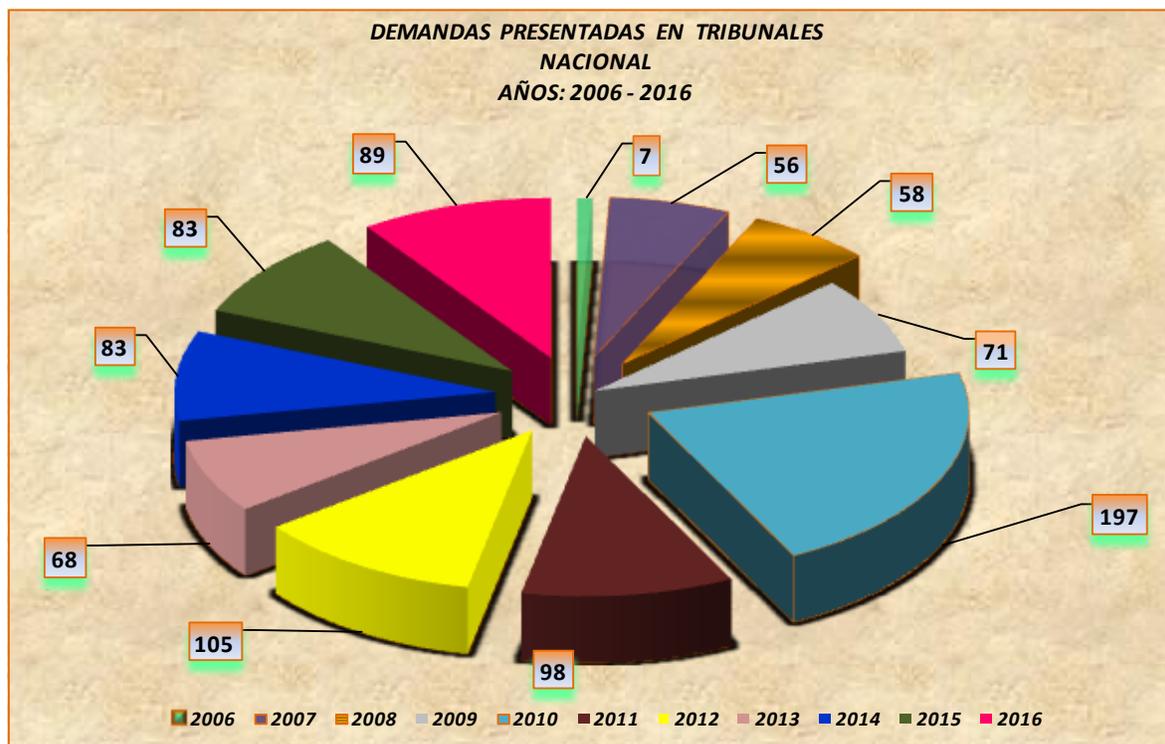
AÑO: 2006 - 2016 (hasta Noviembre)

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.3	1,165,958.76
2009	71	7.8	3,177,387.81
2010	197	21.5	11,574,589.66
2011	98	10.7	4,265,056.02
2012	105	11.5	4,552,121.01
2013	68	7.4	3,037,107.83
2014	83	9.1	2,925,140.26
2015	83	9.1	2,460,388.06
2016	89	9.7	1,466,334.38
<b>TOTAL</b>	<b>915</b>	<b>100.0</b>	<b>35,786,271.80</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes aperturados	6,789	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,802	1,224,268.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013, EN EL  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987 JUBILADOS</b>		
Expedientes aperturados	82	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	74	22,350.00

**LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO**

Expedientes aperturados	316	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	140	189,300.00

**LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADO**

Expedientes aperturados	8	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1	350.00

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>	<b>% MONTO</b>
SUPERMERCADO 99	84	1.7	43,960.00	3.6
SUPERMERCADO XTRA	67	1.4	32,630.00	2.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	53	1.1	32,205.00	2.6
SUPERMERCADO REY	59	1.2	31,640.00	2.6
SUPER CARNES	23	0.5	16,475.00	1.3
SUPERMERCADO ROMERO	10	0.2	3,605.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.1	2,860.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.1	1,050.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	4	0.1	2,730.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	4	0.1	2,580.00	0.2
SUPER BARÚ	2	0.0	275.00	0.0
CASA DE LA CARNE	1	0.0	1,030.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	300.00	0.0
OTROS	4,484	93.4	1,052,928.00	86.0
<b>TOTAL</b>	<b>4,802</b>	<b>100.0</b>	<b>1,224,268.00</b>	<b>100.0</b>

**NOTA:** Excluye control de precios.

**Fuente:** Departamento de Investigación. ACODECO

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

**AÑOS: 2009 - 2016 (hasta noviembre)**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<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	69	58,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,036</b>	<b>847,800.00</b>

**Fuente: ACODECO**

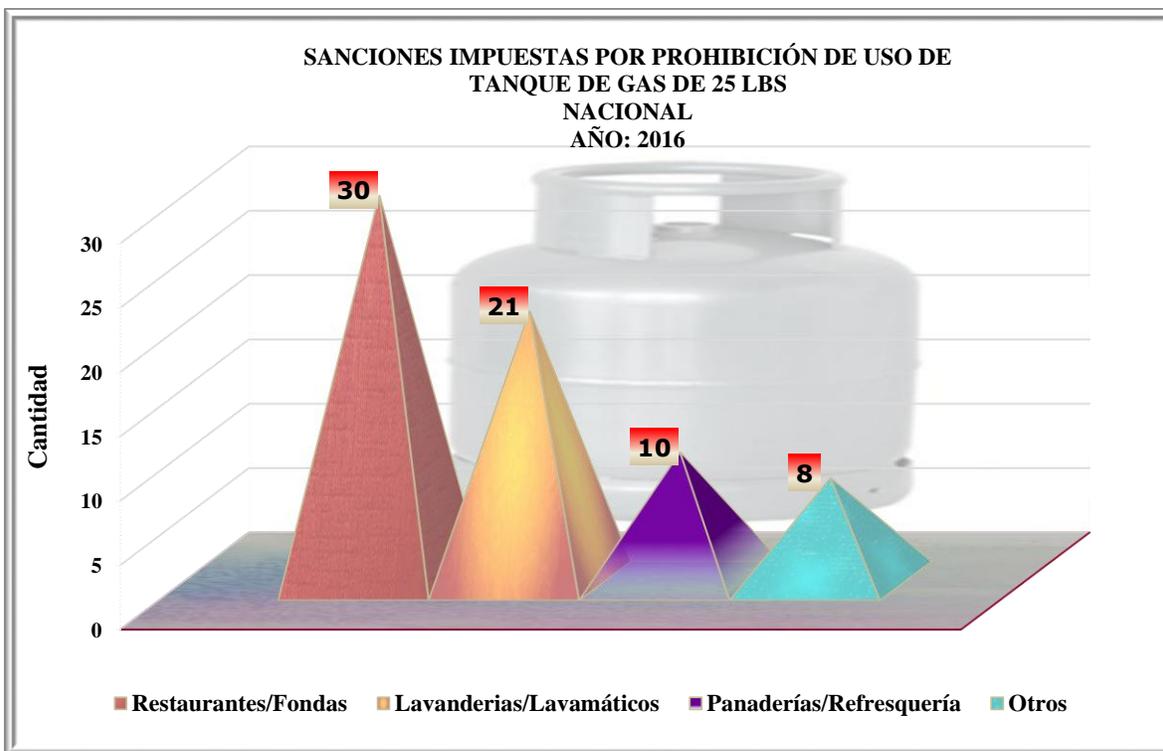


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	30	23,000.00
Lavanderías/Lavamáticos	21	19,000.00
Panaderías/Refresquería	10	10,750.00
Otros	8	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>58,250.00</b>

**Fuente: ACODECO**



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2016 (noviembre)**

**Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<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	8	6,150.00
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>138,250.00</b>

NOTA: En los meses enero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre no hubo sanciones.

**Fuente: ACODECO**

**CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**AÑOS: 2014-2016 (hasta noviembre)**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Venta atada	6	9	1
Sin entrega de contrato	4	12	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...
Sin Información clara y veráz	7	6	1
Aumento de matrícula	...	5	2
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2
Cobro por copias	...	2	...
Libros	...	2	1
Discriminación	...	1	...

NOTA: Estos datos de motivo son independientes de sanciones impuestas.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>SOLICITUD</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
Eliminar	Eliminar por prescripción	64
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	12
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	47
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	62
Rectificar	Rectificar historial (números)	63
	Rectificar forma de pago	3
	Rectificar fecha de último pago	4
	Rectificar saldo actual	20
	Monto original	1
Modificar	Modificar de activa a cancelada	45
	Consulta sin autorización	4
<b>TOTAL</b>		<b>325</b>

**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 - NOVIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	2	174.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	24	466,064.36
Publicidad confusa	0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	55	0.00
La publicidad no es veraz	59	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	132	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	9	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	20	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	14	0.00
Hasta agotar existencias	13	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	0.00
La publicidad no es veraz	5	0.00
Publicidad confusa	26	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	2	0.00
No indica fecha de duración	137	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	33	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	12	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	42	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	84	0.00
Venta especial sin falta	69	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>466,242.35</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>		
	<b>190</b>	<b>65.00</b>

Fuente: ACODECO

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

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	22	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	122	0.00
Suspendió/ rectificó	13	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	3	146.40
Desistió	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>146.40</b>

**Fuente: ACODECO**

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

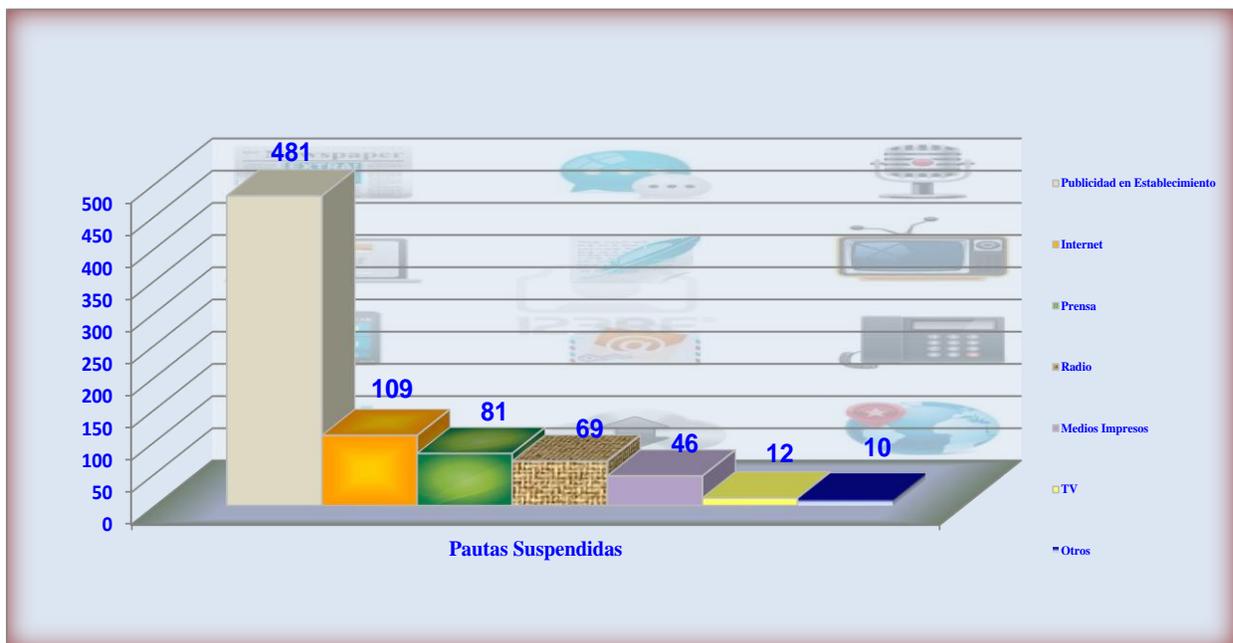
**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	481
Internet	109
Prensa	81
Radio	69
Medios Impresos	46
TV	12
Otros	10
<b>TOTAL</b>	<b>808</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 enero de 2017**

<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 noviembre)	9,927	5,044	14,971
<b>TOTAL</b>	<b>109,720</b>	<b>66,171</b>	<b>175,891</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 enero 2017**

<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 noviembre)	5,122	2,018	7,140
<b>TOTAL</b>	<b>49,189</b>	<b>26,291</b>	<b>75,480</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**

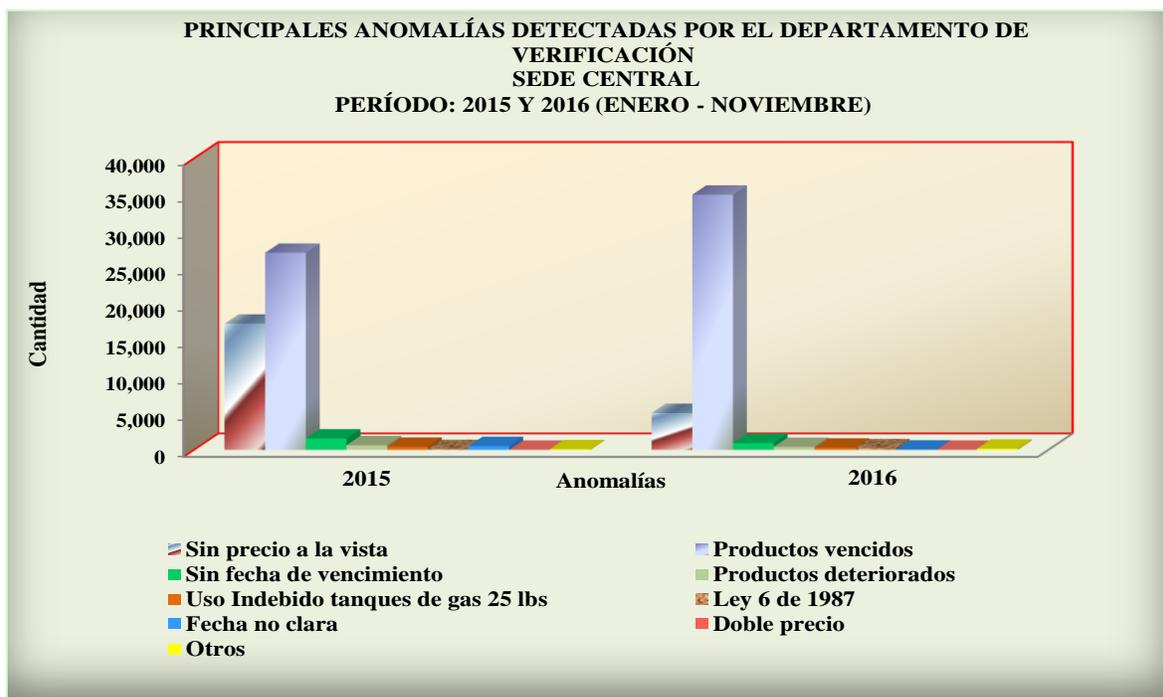
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2015 - 2016 (hasta noviembre)**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	5,053
Productos vencidos	27,045	35,021
Sin fecha de vencimiento	1,557	914
Productos deteriorados	626	398
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	298
Ley 6 de 1987	113	223
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	12
Otros	88	154
<b>TOTAL</b>	<b>47,698</b>	<b>42,109</b>

Fuente: ACODECO



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

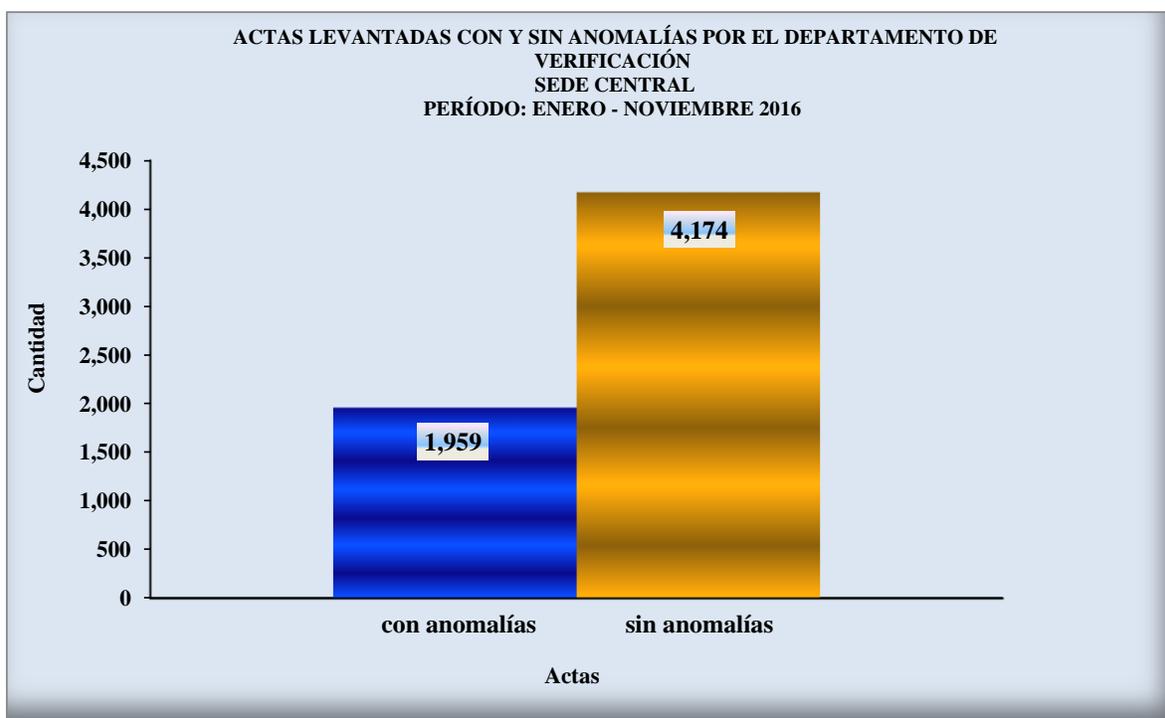
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,959	4,174

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,746	3,494
Ley 6 de 1987	213	680

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

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	106	782	487	329	0	98	783	5,053	493	690	724	9,545
Productos vencidos (PV)	productos	11,313	12,346	6,741	4,733	0	12,074	11,341	35,021	15,839	2,095	17,472	128,975
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,357	138	14	0	1	9	914	2,205	40	207	4,885
Productos deteriorados	productos	47	432	406	49	0	97	6	398	162	1,136	744	3,477
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	168	0	200
Producto doble precio	productos	1	4	0	0	0	0	0	12	0	0	0	17
Fecha no clara	productos	1	186	9	0	0	0	1	36	101	2	69	405
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	5
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	3	24	2	10	0	1	35	298	15	6	6	400
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	1	6	6	0	0	0	104	2	0	0	119
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	7
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	5	21	5	17	0	0	9	131	27	10	7	232
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	2	1	1	0	1	0	72	0	2	19	98
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	20	0	1	3	24
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	5	0	1	1	9
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	6	0	2	0	10
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>		<b>11,477</b>	<b>15,158</b>	<b>7,795</b>	<b>5,160</b>	<b>0</b>	<b>12,273</b>	<b>12,184</b>	<b>42,128</b>	<b>18,848</b>	<b>4,157</b>	<b>19,252</b>	<b>148,432</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**

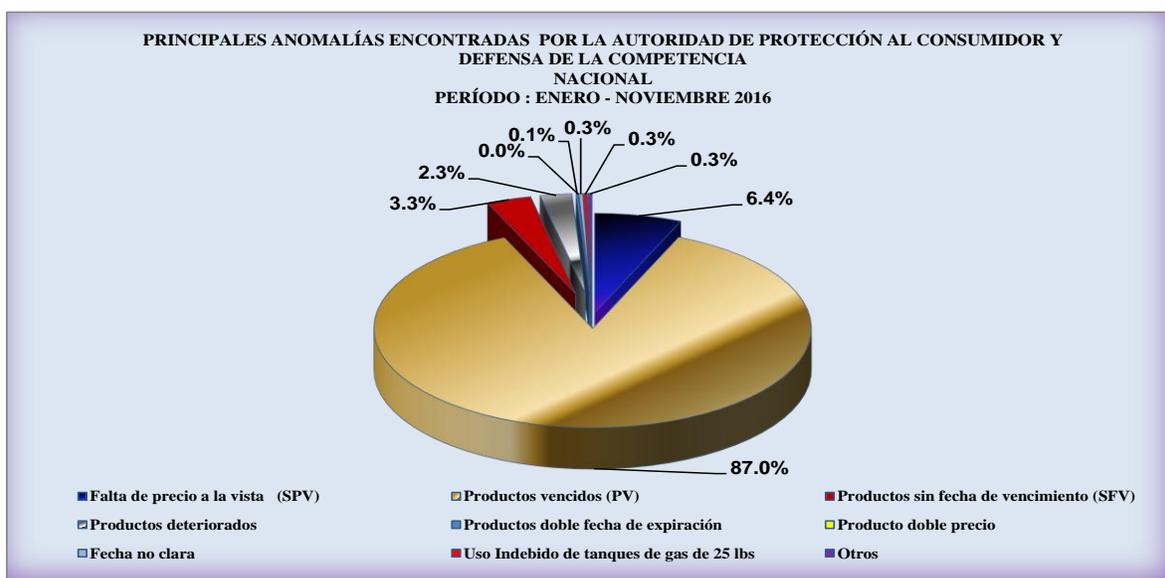
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	9,545	6.4
Productos vencidos (PV)	128,975	87.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,885	3.3
Productos deteriorados	3,477	2.3
Productos doble fecha de expiración	200	0.1
Producto doble precio	17	0.0
Fecha no clara	405	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	400	0.3
Otros	414	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>148,318</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**

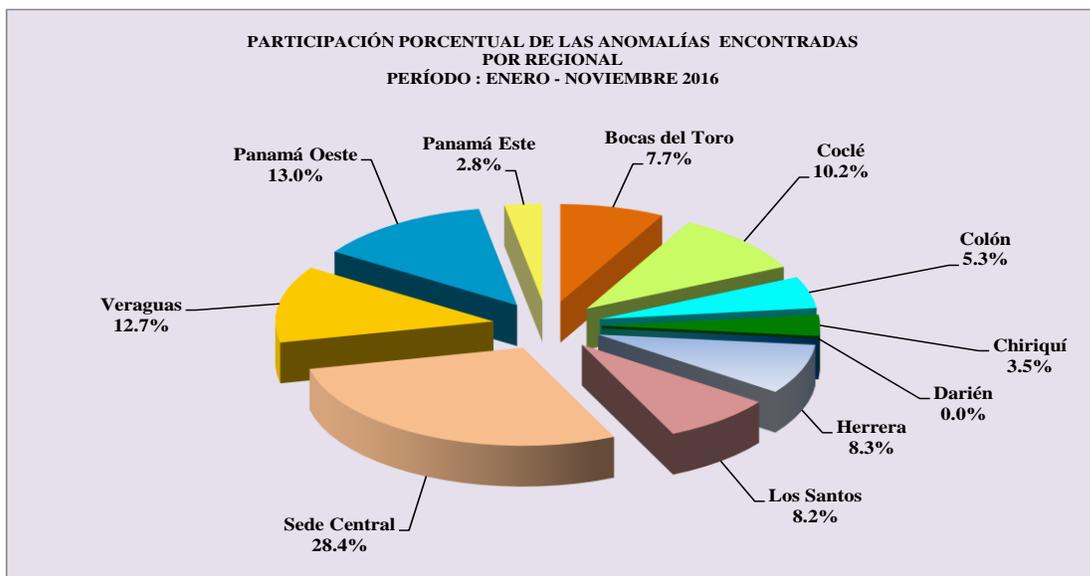
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	11,477	7.7
Coclé	15,158	10.2
Colón	7,795	5.3
Chiriquí	5,160	3.5
Darién	0	0.0
Herrera	12,273	8.3
Los Santos	12,184	8.2
Sede Central	42,128	28.4
Veraguas	18,848	12.7
Panamá Oeste	19,252	13.0
Panamá Este	4,157	2.8
<b>TOTAL</b>	<b>148,432</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

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

**Estos datos se actualizan el 20 de enero 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	196	14.8	214,544	83.2
SUPERMERCADO REY	258	19.5	10,836	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	...	683	0.3
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	97	...	2,523	1.0
SUPERMERCADO XTRA	542	41.1	11,732	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	203	15.4	2,177	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.2	3	0.0
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.8
MEGA DEPOT	12	0.9	742	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
PRICE SMART	...	...	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,320</b>	<b>92.0</b>	<b>257,961</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de junio, agosto y noviembre; no se registró este tipo de anomalía.

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

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

**Estos datos se actualizan el 20 de enero 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 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	147	29.0	38,866	16.7
SUPERMERCADO 99	100	19.7	114,278	49.1
SUPERMERCADO REY	163	32.1	33,726	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	48	9.5	18,011	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	47	...	3,315	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	0.4	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>90.7</b>	<b>232,644</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 - NOVIEMBRE 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 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	35	28.2	6,511	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	71.8	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>124</b>	<b>100.0</b>	<b>33,659</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, junio, agosto y septiembre; 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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	49	181	110	65	0	381	262	222	388	33	67	1,758
Almacenes	33	37	22	68	0	113	48	390	55	22	7	795
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	4	3	4	0	0	4	9	29	0	2	2	57
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	12	0	1	0	14
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Almacén de Bicicletas	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	3	2	0	0	0	1	12	0	0	0	21
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	7
Casinos	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	5
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	1	6	0	0	0	12
Celulares	0	3	3	0	0	12	0	0	1	0	0	19
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	126	0	0	0	126
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	2	1	3	0	2	12	76	15	3	0	114
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	42	0	0	0	43
Computadoras	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Construtoras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	4	0	32	0	0	37
Distribuidora e Importadoras	0	5	0	0	0	2	1	57	1	0	1	67
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electronicas	1	1	0	0	0	2	0	12	3	0	1	20
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	0	7
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	34
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	8	6	8	1	0	2	2	15	2	3	0	47
Esoterica	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Farmacias	3	16	4	6	0	4	23	20	33	8	20	137
Ferreterías	16	11	15	1	0	1	13	52	0	0	1	110
Funerarías	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	5
Hoteles y Pensiones	12	17	6	23	0	17	75	40	17	2	5	214
Internet	3	7	1	0	0	0	16	37	0	1	0	65
Joyería y Relojería	1	1	1	0	0	8	3	7	1	0	0	22
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	8
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	15	16	2	0	0	16	222	2	7	7	289
Librería	1	2	0	1	0	0	0	5	0	0	0	9
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	24	1	0	1	29
Mini Super	220	217	169	163	0	425	158	637	211	199	233	2,632
Mueblerías	1	1	6	20	0	8	4	10	0	0	0	50
Ópticas	0	0	0	0	0	2	1	6	1	0	0	10
Otros	18	9	1	73	0	0	21	28	2	4	2	158
Panaderías/Refresquerías	4	23	10	1	0	3	37	168	15	6	6	273
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	12	1	0	0	18
Pintura	2	0	0	0	0	45	0	10	0	0	0	57
Restaurantes / Fondas	77	197	84	147	0	169	228	1728	340	91	123	3,184
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	1	7	0	0	0	9
Salón de Belleza	2	7	4	47	0	6	34	10	1	1	0	112
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	1	9	0	0	5	19
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Supermercados	32	64	26	46	0	28	15	139	13	127	49	539
Telefonía	1	0	0	0	0	0	1	10	0	3	0	15
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	1	0	2	4	19	8	0	0	36
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	12	0	0	0	17
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colechones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	18	0	0	0	0	21
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	0	0	0	15
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>511</b>	<b>846</b>	<b>502</b>	<b>670</b>	<b>0</b>	<b>1,256</b>	<b>1,019</b>	<b>4,288</b>	<b>1,151</b>	<b>514</b>	<b>531</b>	<b>11,288</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

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	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	5	8	34	17	190	52	51	34	27	9	28	13	399	124	17	8	751	265	1,016
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	5	0	5	0	0	0	42	0	3	0	59	59
- En contra del consumidor	balanza	0	8	0	11	0	2	0	28	0	3	0	2	0	9	0	1	0	64	64
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	12	12
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	2052	625	213	541	0	0	601	382	11970	454	8052	809	103,474	10,062	285	1285	126,647	14,158	140,805
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	23	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	19	42
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	3	2	0	0	0	0	0	18	40	13	11	112	103	10	25	155	182	337
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)	45	0	1164	162	0	0	0	10	151	72	506	129	3963	946	360	139	6,189	1,458	7,647
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	1617	0	0	1	78	0	525	0	391	0	5	465	322	466	2938	3,404
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	4	0	0	1	0	0	2	0	0	1	6	7
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	5	6	14	8	7	1	14	3	20	5	17	10	103	25	19	9	199	67	266
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	128	0	318	7	0	0	29	0	198	2	162	6	2133	25	332	5	3,300	45	3,345
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	11	0	3	0	3	0	4	0	27	27	27
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	5	0	17	17	17
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	0	61	0	0	0	13	0	90	0	71	0	399	0	85	2	763	2	765
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	0	0	2	16	0	0	3	32	35
Verificación de escáner	establecimiento	1	4	8	29	0	7	6	12	18	15	3	29	122	120	8	17	166	233	399
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		76		26		25		57		79		229		59		561		561
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6		58		66		19		63		55		260		67		594		594
Verificación de grasas	freidora o paila	40	10	67	6	0	0	41	5	62	0	44	1	374	9	95	0	723	31	754
Información comercial	marca	0	0	58	7	0	0	0	2	35	5	0	19	2	209	11	33	106	275	381
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>2,320</b>	<b>656</b>	<b>1,962</b>	<b>2,420</b>	<b>197</b>	<b>60</b>	<b>756</b>	<b>532</b>	<b>12,590</b>	<b>1,157</b>	<b>8,897</b>	<b>1,424</b>	<b>111,677</b>	<b>11,739</b>	<b>1,687</b>	<b>1,854</b>	<b>140,086</b>	<b>19,842</b>	<b>159,928</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**

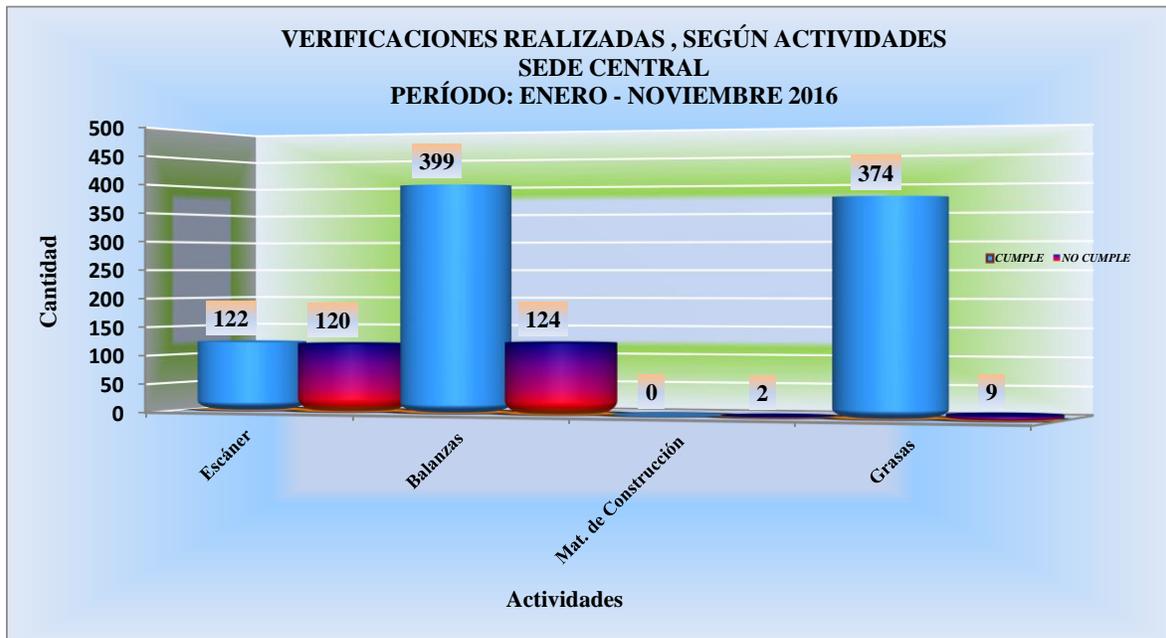
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	122	120
Balanzas	399	124
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	374	9

**Fuente: ACODECO**



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

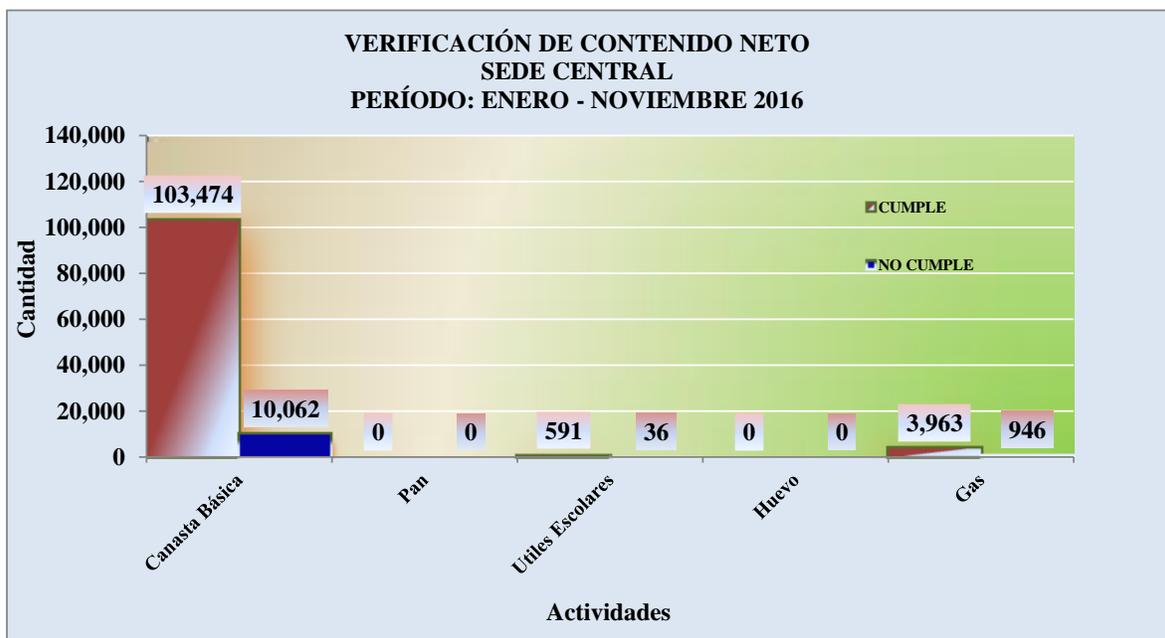
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	103,474	10,062
Pan	0	0
Útiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	3,963	946

**Fuente: ACODECO**



**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,**

**SEDE CENTRAL**

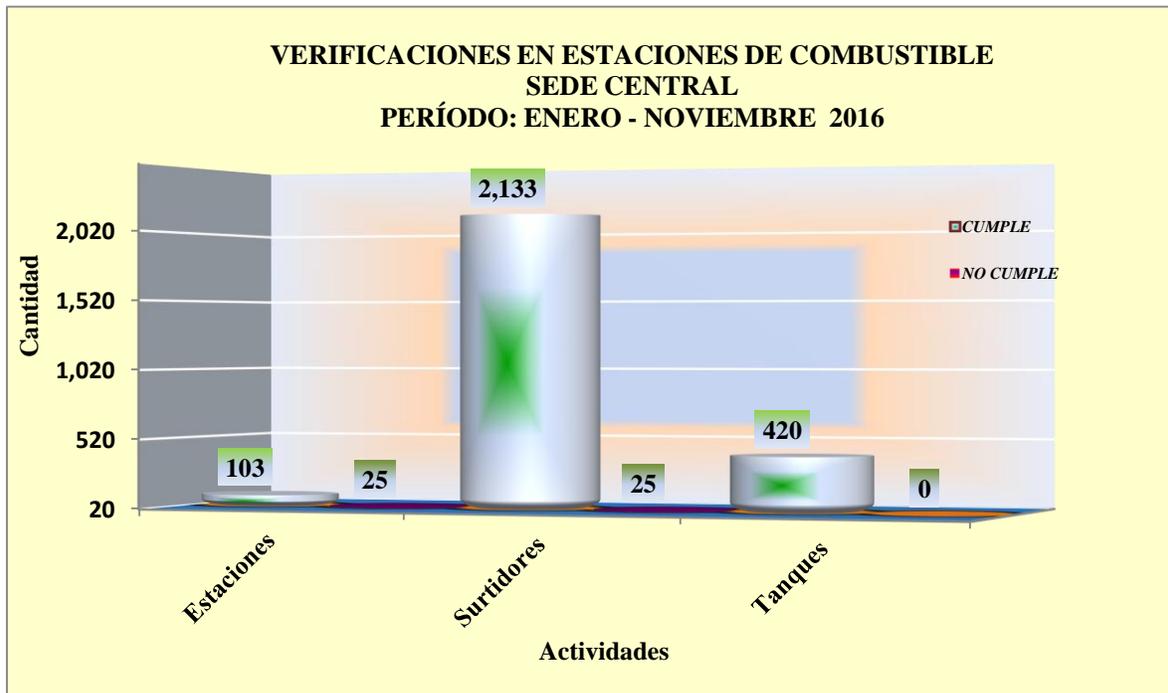
**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	103	25
Surtidores	2,133	25
Tanques	420	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 noviembre)

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	751	265	2,554	710	3,264
- A favor del consumidor	balanza	-			51			36	2	24	0	59	2	170
- En contra del consumidor	balanza	-			58			40	0	34	0	64	0	196
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19			21	0	18	0	12	0	114
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,450	15,671	316,506	52,717	369,223
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	155	182	351	815	1,166
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	621	3,623	4,244
Verificación de análisis de calidad de 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	8	218	1,198	1,416
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	199	67	456	281	737
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,300	45	7,859	129	7,988
- A favor del consumidor	surtidor	-			3			86	0	7	0	27	0	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3			21	0	3	0	17	0	44
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	763	2	1,780	13	1,793
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	166	233	472	1,074	1,546
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		561		1,815	1,815
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		594		1,784	1,784
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	723	31	2,579	481	3,060
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	275	208	406	614

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**

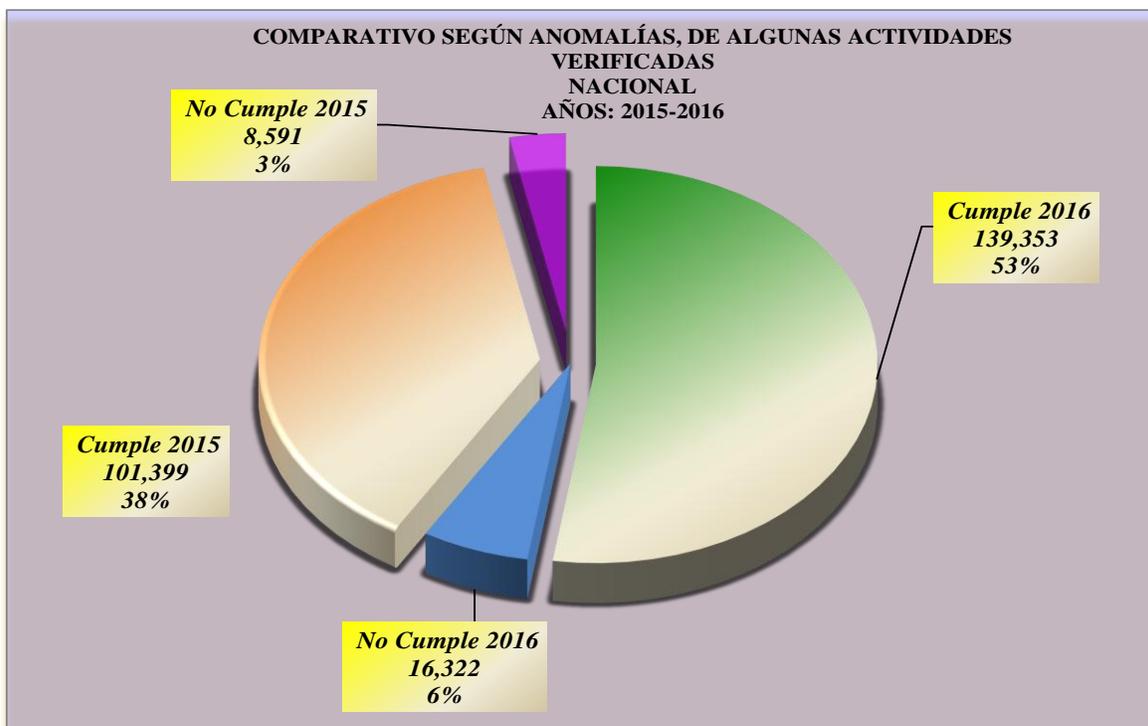
**PERÍODO: 2015 - 2016 (noviembre)**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	166	233	129	136
Pesas y Balanzas	751	265	297	70
Combustible (1)	4,262	114	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	133,450	15,671	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	8	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	723	31	1,059	55
<b>TOTAL</b>	<b>139,353</b>	<b>16,322</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 - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	<b>613</b>
Medios de Comunicación	<b>814</b>
Consulta	<b>5,737</b>
Capacitaciones	<b>361</b>
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	<b>159</b>
Cuida Tu Bolsillo	<b>61</b>
Guía del Consumidor	<b>21</b>
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	<b>1,866</b>
Ley 24	<b>0</b>
Ley 45	<b>3,955</b>
Ley 81	<b>98</b>
Control de Precio	<b>0</b>
Otros	<b>1,516</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	<b>225</b>
Radio	<b>490</b>
Prensa	<b>97</b>
Otros	<b>4</b>
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	<b>633</b>
Los Pueblos	<b>587</b>
La Peatonal	<b>331</b>
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	
	<b>171,961</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	
	<b>35,388</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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>391</b>
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	17	5	13	4	72
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	9	12	13	10	122
Programas	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	26
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	0	1	2	0	38
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	7	10	8	4	75
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
<b>PROGRAMAS</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>104</b>
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	22
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	7	5	7	0	61
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	0	5	4	4	21
<b>TEMAS</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>184</b>
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	2	1	4	2	48
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	2	10	1	6	67
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	1	0	7	6	66
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>											
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	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>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>124</b>
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	7	6	7	6	84
Radio	0	0	0	0	0	1	2	2	5	4	4	18
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	0	2	2	0	22
Otros	0	0	0	0	0	0	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>120</b>	<b>150</b>	<b>121</b>	<b>183</b>	<b>147</b>	<b>97</b>	<b>1,551</b>
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40	36	633
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77	47	587
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30	14	331
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,256</b>	<b>2,009</b>	<b>7,525</b>	<b>5,209</b>	<b>5,180</b>	<b>2,761</b>	<b>3,958</b>	<b>6,160</b>	<b>4,665</b>	<b>7,446</b>	<b>4,120</b>	<b>51,289</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>367</b>	<b>391</b>	<b>277</b>	<b>231</b>	<b>282</b>	<b>186</b>	<b>642</b>	<b>252</b>	<b>620</b>	<b>376</b>	<b>420</b>	<b>4,044</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 incluídas las consultas.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	22	21	7	28	0	32	49	38	11	14	222
Población Beneficiada Jornadas Educativas	878	936	880	9,393	0	4,059	1,092	180	350	459	18,227
<b>Capacitaciones</b>	27	57	7	27	0	29	86	14	35	4	286
<b>Personas Capacitadas</b>	786	975	235	875	0	1,073	1,526	293	1,372	146	7,281
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	137
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	137	0	0	0	137
<b>Consultas Educativas</b>	443	547	28	686	0	511	1,445	868	735	436	5,699
Personal	407	528	25	571	0	471	866	834	649	354	4,705
Telefonía	36	19	3	115	0	40	579	34	86	82	994
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	446	548	1,117	794	0	2,015	1,445	868	735	422	7,251
Ley 6ta	54	61	720	276	0	49	459	59	108	32	1,818
Ley 45	232	260	356	277	0	987	747	75	626	328	3,888
Ley 81	8	0	1	56	0	1	28	0	0	1	95
Otros	60	80	0	38	0	952	65	193	1	61	1,450
<b>Distribución de Material Educativo</b>	21,150	6,844	5,800	24,181	0	29,119	14,918	10,478	3,105	5,077	120,672
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	40	78	18	264	0	16	118	86	61	11	692
Televisión	15	31	6	29	0	12	17	7	14	10	141
Radio	25	34	10	172	0	4	101	78	47	1	472
Prensa	0	9	2	63	0	0	0	1	0	0	75
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>2,107</b>	<b>2,458</b>	<b>1,143</b>	<b>10,954</b>	<b>0</b>	<b>5,643</b>	<b>4,200</b>	<b>1,341</b>	<b>2,457</b>	<b>1,041</b>	<b>31,344</b>

Fuente: ACODECO

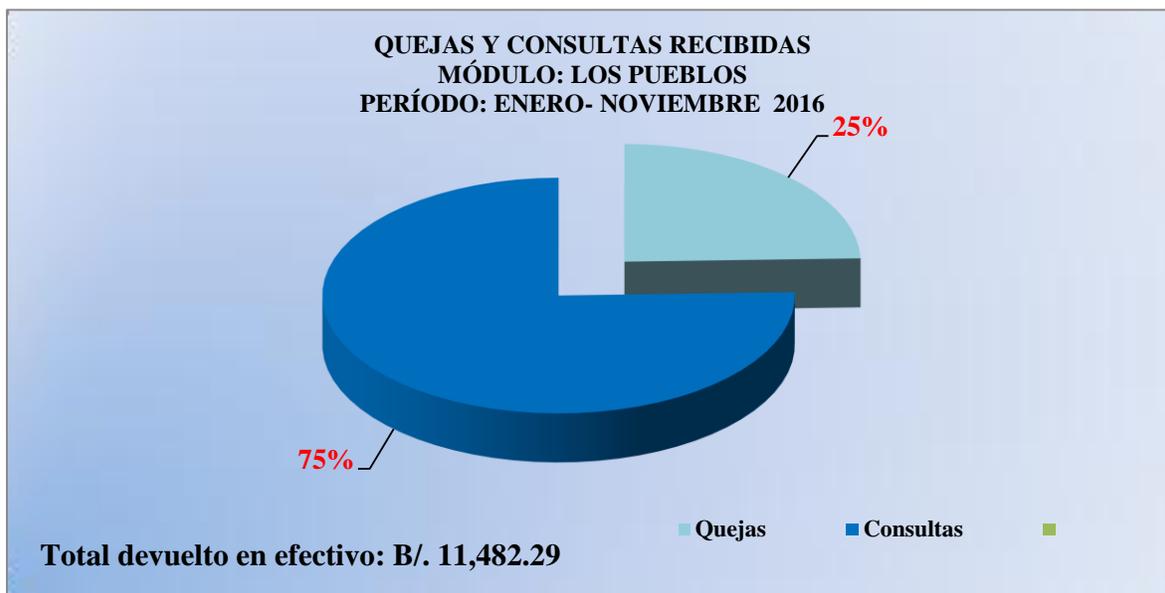
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL  
AÑO: 2016  
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	19	3	2	2	191	11,482.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77	47	587	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>63</b>	<b>114</b>	<b>79</b>	<b>49</b>	<b>778</b>	

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

Fuente: ACODECO



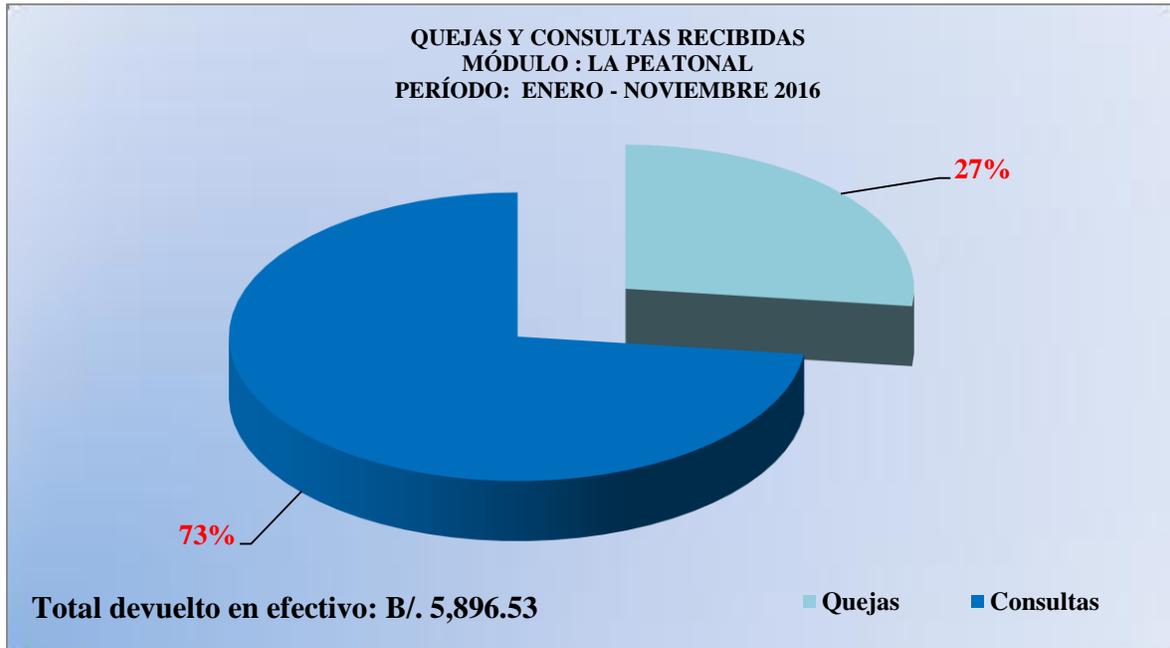
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	8	37	4	7	122	5,896.53
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30	14	331	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>453</b>	

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

Fuente: ACODECO



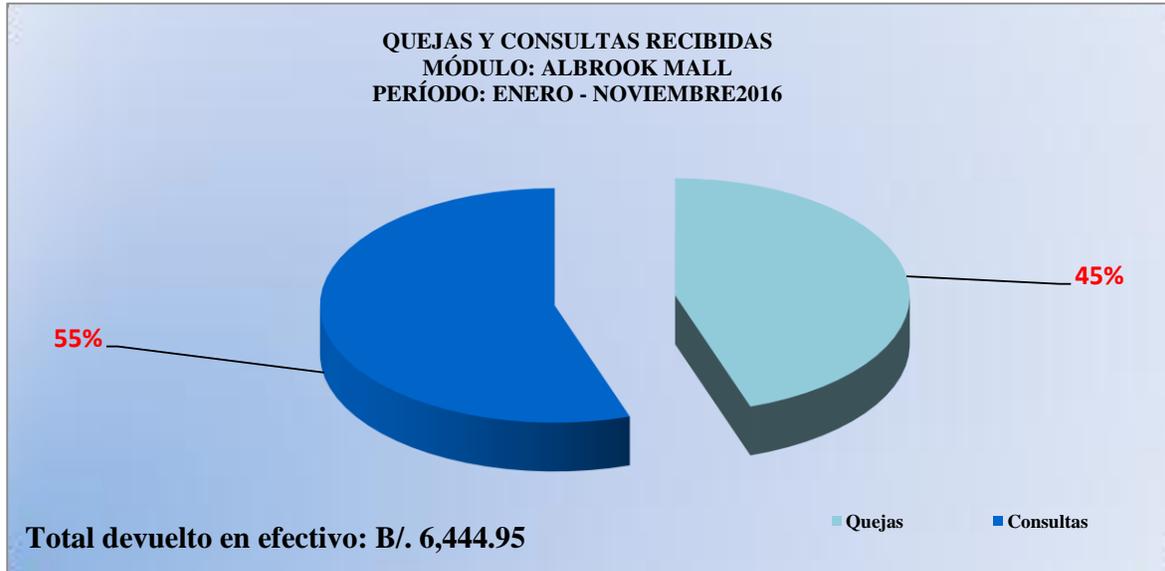
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	33	40	49	47	514	6,444.95
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40	36	633	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>157</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>99</b>	<b>116</b>	<b>104</b>	<b>83</b>	<b>67</b>	<b>89</b>	<b>83</b>	<b>1,147</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

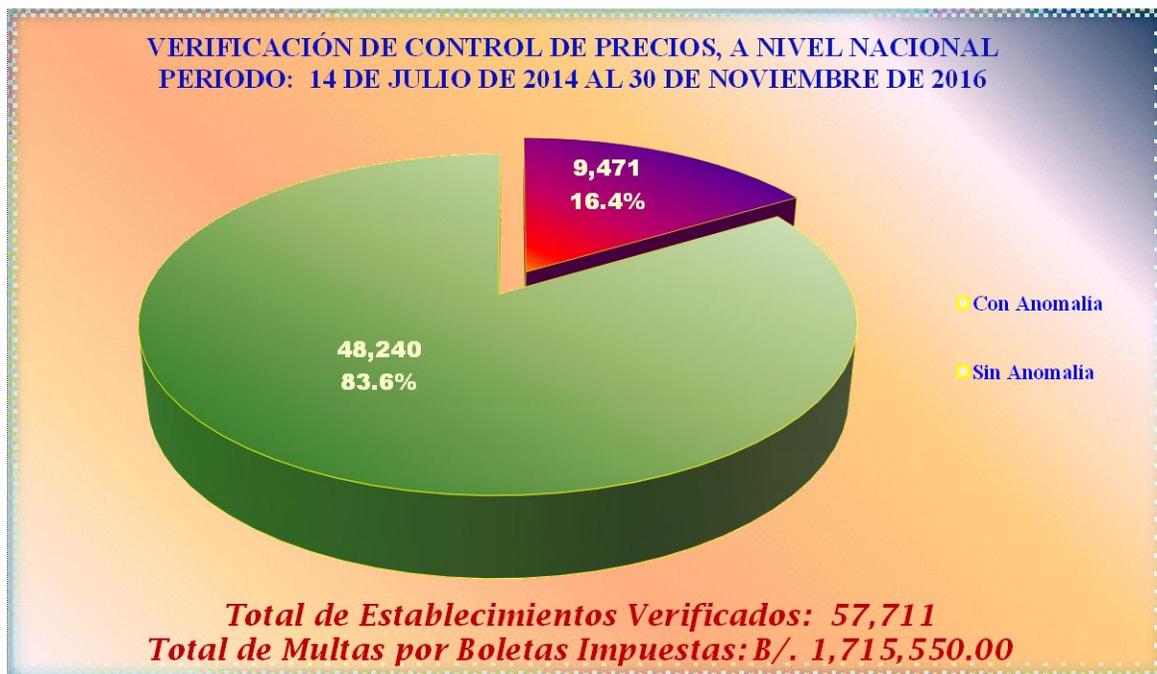
## NACIONAL

### 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 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,471
Sin Anomalía	48,240
<b>TOTAL</b>	<b>57,711</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 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,499
Minisuper	24,402
Abarroterías	29,810
<b>TOTAL</b>	<b>57,711</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

