



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Mensual)



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	761	2,468	3,229
ASISTENCIAS	6,562	19,881	26,443
QUEJAS (Ley 45)	769	2,495	3,264
TOTALES	8,092	24,844	32,936

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero- Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	761	2,468	3,229
ASISTENCIAS	6,562	19,881	26,443
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	769	2,979	3,748
TOTALES	8,092	25,328	33,420

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional

Período: Enero - Octubre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	534	100
TOTALES	534	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	177	55.1
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	40	12.5
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	28	8.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	25	7.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	15	4.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	9	2.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	8	2.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	1.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	1.6
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
TOTALES	321	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	243	17.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	228	16.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	171	12.3
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	82	5.9
ESCÁNER	79	5.7
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	75	5.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	70	5.1
NO CUMPLEN	68	4.9
BALANZAS	60	4.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	41	3.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	32	2.3
VENTA ATADA	29	2.1
PESO NETO	28	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	27	1.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	24	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	23	1.7
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.2
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	14	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	13	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	0.8
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.6
INFORMACION NO VERAZ	8	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	7	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	7	0.5
DISCRIMINACIÓN	4	0.3
COMBUSTIBLE	4	0.3
MONOPOLIO	4	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,385	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	49	84.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	9	15.5
TOTALES	58	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
TOTALES	2	100.0

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

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Enero - Octubre 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	12	58	27	105	7	10	42	108	47	61	33	510
TELEFÓNICA (3)	13	46	61	39	1	45	37	716	41	60	16	1,075
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	471	0	0	0	471
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	163	0	0	0	163
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	546	0	0	0	546
WEB	0	0	0	0	0	0	0	150	0	0	0	150
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	234	0	0	0	234
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	66	0	0	0	66
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Total	25	104	88	144	8	55	79	2,468	88	121	49	3,229

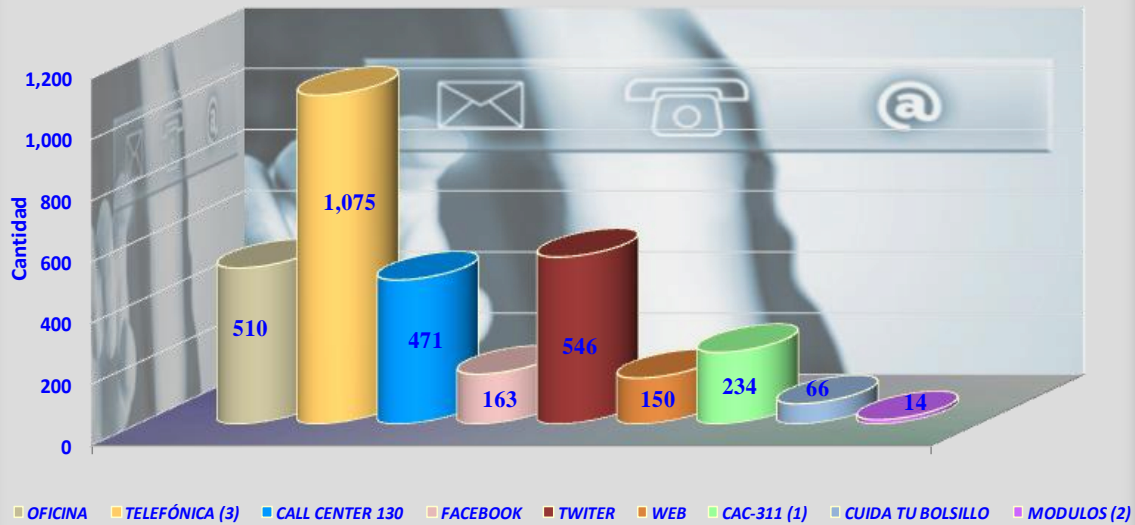
(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

CONSOLIDADO DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL
ENERO - OCTUBRE 2015



Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Enero - Octubre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	172	432	259	1,201	23	287	169	8,477	1,140	972	225	13,357
TELFÓNICA (3)	17	122	85	27	0	72	39	7,001	419	162	59	8,003
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,920	0	0	0	1,920
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
MÓDULOS (2)	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
Total	869	554	344	1228	23	359	208	19,881	1,559	1,134	284	26,443

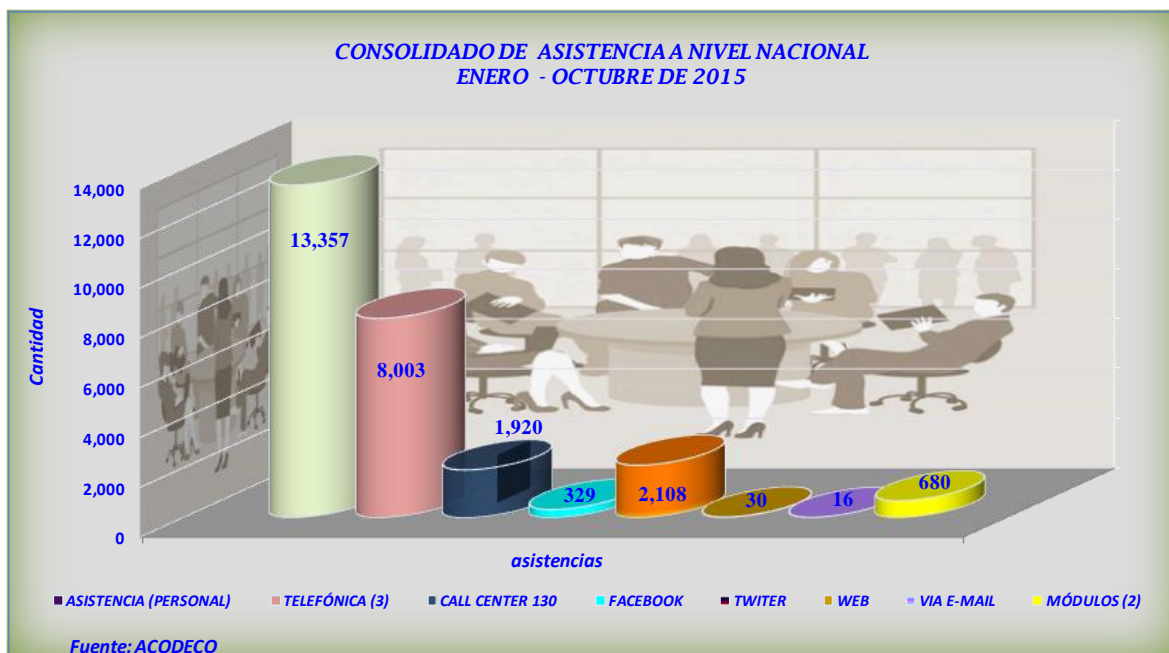
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Los Datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,699	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Oct-15	3,264	24,190,552.53

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, 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

Periodo: 2006 al 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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 @	2,682	25,583,306.40
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-Oct-15	1,999	11,386,931.14

@ Datos revisados

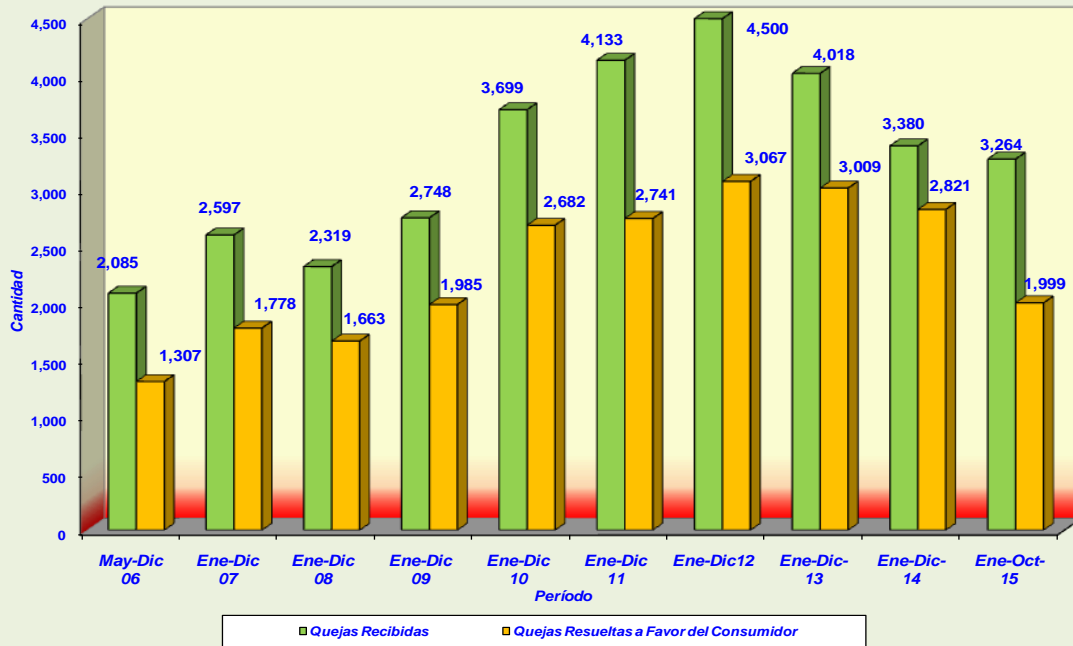
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

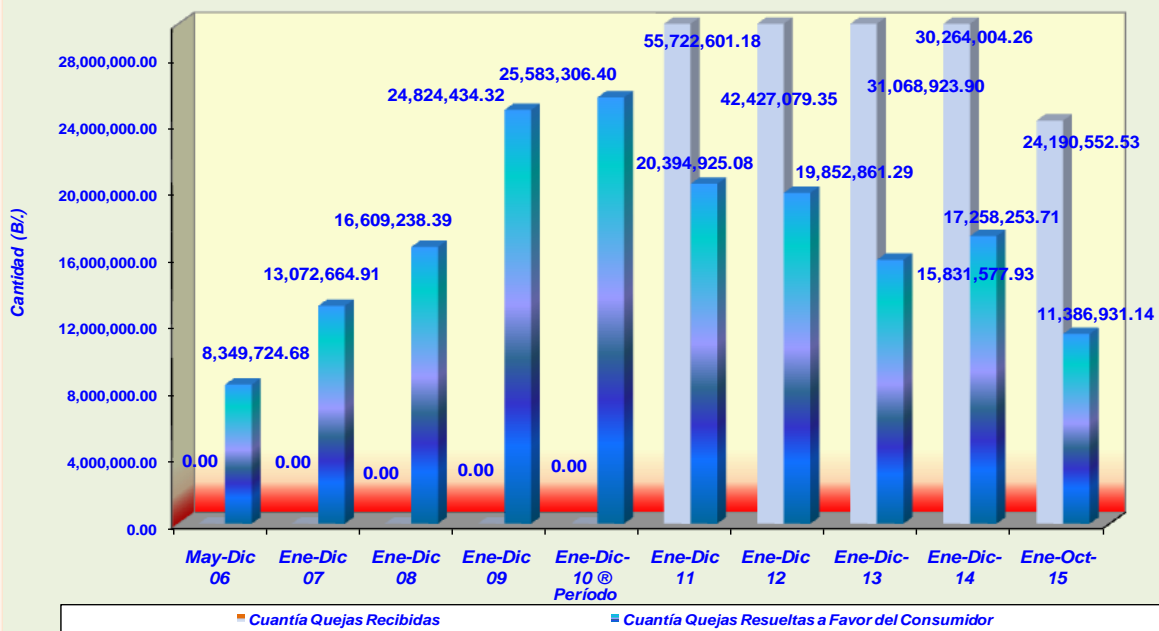
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	23,052	173,163,917.85
---	---------------	-----------------------

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuánta de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de Diciembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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	3,011	54,051,506.90
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-Oct-15	2,495	21,467,040.31

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

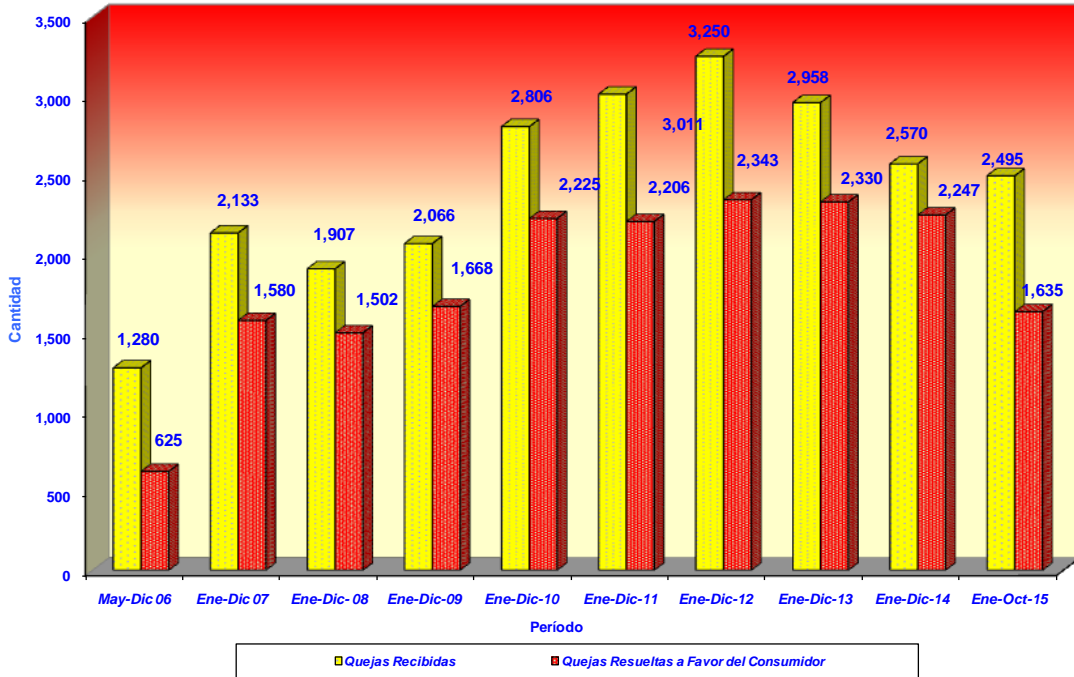
PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

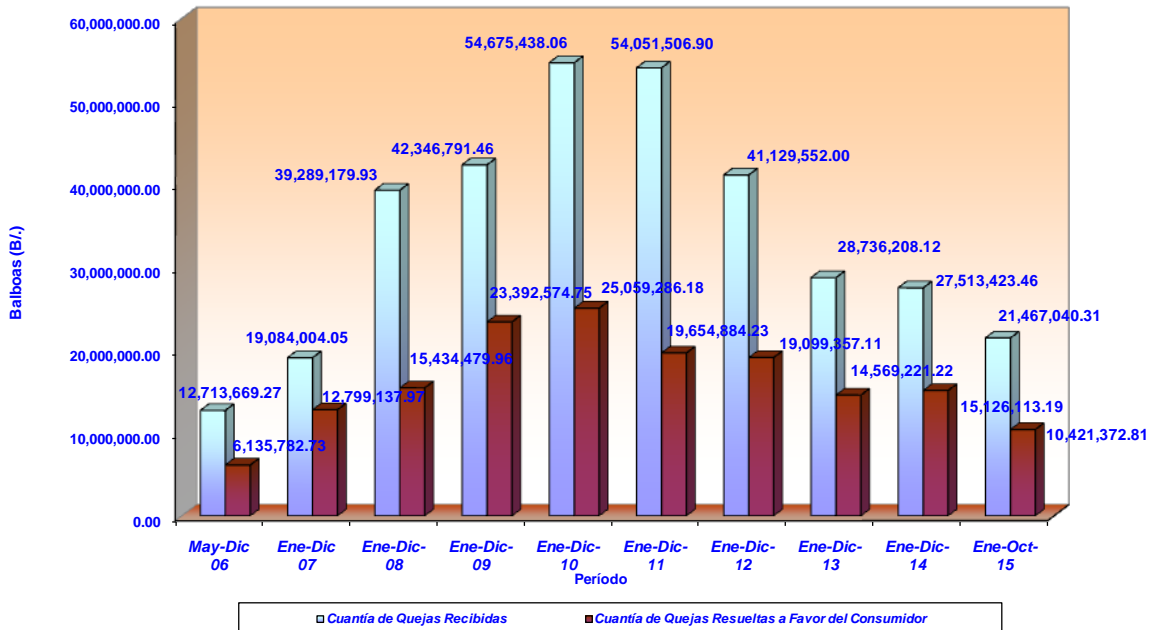
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Oct-15	1,635	10,421,372.81
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	18,361	161,692,210.15

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY
NACIONAL
AÑO : 2015

<i>Tipo de Ley</i>	<i>Trimestre I</i>	<i>Trimestre II</i>	<i>Trimestre III</i>	<i>Total</i>
	<i>No. Quejas Recibidas</i>			
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007 [®]	886	902	1,123	2,911
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	53	46	38	137
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	74	107	113	294
TOTAL	1,013	1,055	1,274	3,342

[®] *Datos revisados.*

Fuente : ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
PANAMÁ	Expedientes	2,495	2,495		
REGIONAL	Expedientes	769	769
TOTAL NACIONAL		3,264	3,264	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	82				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	326				

**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	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	703	703
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,792	1,792
INVESTIGACIÓN	Expedientes	5,432	4,948	140	344
TOTAL		7,927	7,443	140	344
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	74				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	298				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	91.09%	2.58%	6.33%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic- 10 ®	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Oct 15	769	2,723,512.22

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic- 10 ®	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Oct 15	364	965,558.33

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	364
Agencia de autos	169
Hoteles o Planes Vacacionales	60
Venta de Autos Usados	53
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	12
Material Didactico	12
Agencias de Viajes	11
Decoración	9
Escuelas/Colegio	9
Constructoras	8
Bienes y Raices	7
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Servicios Profesionales	4
Otros	4
Repuestos para autos	3
Eventos Artísticos	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Equipo Pesado	2
Alquiler de Autos	1
Estaciones de Gasolinás	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Mueblerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Total	798

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	191	23.9	21,489.50	4,104,494.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	168	21.1	60,701.89	10,197,917.05
CLÁUSULA ABUSIVA	92	11.5	11,853.14	1,090,489.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	80	10.0	6,007.89	480,630.98
VICIO OCULTO	71	8.9	35,502.45	2,520,674.07
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	7.0	20,727.23	1,160,725.14
COBRO INDEBIDO	40	5.0	15,458.57	618,342.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	38	4.8	9,409.53	357,562.26
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	30	3.8	35,798.12	1,073,943.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.1	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	7	0.9	21,282.59	148,978.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.4	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.4	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.1	127,500.00	127,500.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	798	100.0	28,907.57	23,068,241.06

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
DESISTIMIENTO	88	23.8	24,670.15	2,170,973.48
ABANDONO	78	21.1	31,698.63	2,472,493.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.1	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	39	10.5	21,413.37	835,121.41
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	10.0	46,484.99	1,719,944.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	5.9	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.4	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.9	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.4	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.1	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	4,586.43	18,345.71
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.3	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	370	100.0	29,055.85	10,750,663.80

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	9,822,145.91
CLÁUSULA ABUSIVA	56	985,453.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	48	380,883.52
VICIO OCULTO	44	1,843,526.28
COBRO INDEBIDO	34	582,075.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	995,696.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	825,634.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	833,690.92
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	364	17,588,183.36

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	101	4,457,192.37
DESISTIMIENTO	78	4,129,460.78
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
TOTAL	181	8,596,998.15

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	20
CENTRAL PARK PANAMA	12
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
KRISHEL INVESTMENTS, INC	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
SUCASA	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	2
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	20
CENTRAL PARK PANAMA	12
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
KRISHEL INVESTMENTS, INC	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
SUCASA	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	2
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2
TEE ONE, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT, CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL JIMENEZ	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GRUPO BELLO HOGAR	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
KARSA	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
PEDRO BIENES RAICES	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
RAMÍREZ JARAMILLO.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	364

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	573,160.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
TOTAL	53	612,864.58

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	20	211,703.51
ACUERDO	5	37,583.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	26	254,347.71

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
CHAMPION MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
INVERSIONES MARISARAH	1
MY CARS (SHABHA, S.A.)	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
ROMARPRI PILOTAJE, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	2,492,732.87
VICIO OCULTO	19	481,847.86
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	143,272.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	86,570.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	111,950.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	169	3,433,552.58

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	42	764,890.64
ACUERDOS	32	648,599.00
TOTAL	74	1,413,489.64

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	40
PETRO AUTOS, S.A.	28
PANAMOTOR	23
RICARDO PEREZ, S.A.	19
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	13
MOTORES JAPONESES	11
EMPRESAS MELO, S.A.	8
LUMOVIL, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
MULTIMOTORES	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	169

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	1	4,499.98

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,499.98
ACUERDO	1	854.93
TOTAL	2	5,354.91

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	9,581.78
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,785.52
TOTAL	5	12,367.30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESESTIMIENTO	2	2,988.80
ACUERDOS	1	2,674.97
TOTAL	3	5,663.77

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	536
TV por Cable	327
Celulares	250
Inmobiliarias	218
Almacén por Departamentos	208
Mueblería/Equipo Electrónico	141
Telefonía	90
Repuestos para autos	55
Repuestos y Reparaciones (No autos)	50
Agencia de autos	43
Hoteles o Planes Vacacionales	42
Mueblerías	39
Decoración	39
Talleres de Reparación de Autos	31
Almacén de Ropa y Calzados	29
Agencias de Viajes	25
Supermercados	25
Ópticas	25
Joyería/Relojerías	16
Funerarias	13
Escuelas/Colegio	13
Bienes y Raíces	13
Internet	12
Alquiler de Autos	10
Computadoras	10
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Transporte (Fletes o similares)	9
Lavanderías o Lavamáticos	8
Ventas por TV	8
Agencia de Motos	8
Clínicas	7
Salon de Belleza	7
Industrial	7
Fábricas de Muebles	7
Materiales de Construcción	6
Eventos Artísticos	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Servicios Profesionales	6
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinás	5
Venta de Colchones	5
Material Didáctico	5
Constructoras	4
Comunicaciones e Internet	4
Líneas Aéreas	4
Zapaterías	4
Bancos	3
Farmacias	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Armas	2
Estudios de Fotografías	2
Restaurantes/Fondas	2
Videojuegos	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Almacén de Bicicleta	1
Casa de Empeño	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
Total	2,466

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,140	46.2	425.84	485,462.10
RESOLUCIÓN / CONTRATO	236	9.6	133.98	31,619.18
FALTA DE INFORMACIÓN	190	7.7	595.73	113,189.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	189	7.7	607.37	114,793.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	7.5	816.47	151,046.52
MERCANCÍA DEFECTUOSA	146	5.9	419.12	61,192.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	79	3.2	164.46	12,992.07
RESCINDIR CONTRATO	52	2.1	46.82	2,434.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	2.0	606.55	30,327.42
COBRO INDEBIDO	48	1.9	450.83	21,639.76
CUSTODIA DE BIEN	38	1.5	313.41	11,909.48
DAÑO Y PERJUCIO	35	1.4	903.92	31,637.32
VICIO OCULTO	25	1.0	1,131.59	28,289.86
VENTA ENGAÑOSA	24	1.0	433.18	10,396.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	17	0.7	565.47	9,613.06
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
ABONO RETENIDO	5	0.2	315.40	1,577.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	2,466	100.0	455.11	1,122,311.47

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	534	32.8	356.32	190,276.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	220	13.5	383.81	84,437.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	215	13.2	289.09	62,154.46
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	161	9.9	431.53	69,476.16
ABANDONO	83	5.1	260.54	21,624.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	67	4.1	668.77	44,807.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	3.8	412.87	25,597.73
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	53	3.3	521.51	27,640.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	47	2.9	495.53	23,289.87
ACUERDO/REEMPLAZO	43	2.6	240.70	10,350.14
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	37	2.3	621.14	22,982.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	34	2.1	503.90	17,132.53
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	2.0	518.66	16,597.17
RESOLUCIONES/VARIOS	22	1.4	757.93	16,674.54
ACUERDO	7	0.4	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.3	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.2	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,629	100.0	390.59	636,267.34

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	79	80,430.64
FALTA DE INFORMACIÓN	57	58,040.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	28,292.16
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	15,798.02
VICIO OCULTO	18	24,430.27
COBRO INDEBIDO	10	9,338.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	218	228,474.60

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	53	44,019.97
ACUERDOS	24	22,146.65
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	4,305.00
TOTAL	87	77,143.93

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	29
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	17
CANAAN DEVELOPMENT	12
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	7
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
WILMAR GROUP CORP.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	3
KARSA S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PLAZA DEL NORTE, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
C PARADISE, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES EL ESTE, S.A.	1
FERCASA GRUPO PROMOTOR	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INVERSIONES LLANO MARIN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	1
PROMOKASA PROMOTORES Y DESARROLLADORES	1
PROMOTORA E INVERSIONES JM, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VELARCO, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
<i>TOTAL</i>	218

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	417	214,146.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	63	32,266.94
FALTA DE INFORMACIÓN	21	12,291.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	6,236.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,606.78
CUSTODIA DE BIEN	4	655.00
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
VICIO OCULTO	3	1,489.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	369.58
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	536	272,132.90

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	269	130,839.52
ACUERDOS	94	45,587.47
RESOLUCIÓN	63	33,132.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	430	210,808.06

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	123
DO IT CENTER	55
AUDIOFOTO	46
MULTIMAX	38
CASA GALA	37
PREMIER	29
RAENCO	25
HOMETEK	15
FOTO SONIDO	14
PANACINE	14
RAMTEC	13
RODELAG	12
UNICA	8
PHOTURA	7
SOUND N MUSIC	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
E-VISION, S.A.	5
ELEKTRA	4
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
TECH & HOUSE	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
CENTRAL ELECTRONICS	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
ECONO PRECIOS	2
FOTO PLAZA	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRICO, S.A.	1
COMPUTER EXPRESS	1
CORPORACION ANCON	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HIM, S.A.	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
PALACIO COMERCIAL	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
Refripartes	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	536

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	200	36,279.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	16	4,373.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	1,878.56
CUSTODIA DE BIEN	8	2,006.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	250	47,702.16

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	127	23,556.70
ACUERDOS	45	8,345.75
RESOLUCIONES	15	4,001.26
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	190	37,116.71

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	16
MUNDO CELULAR	11
MOVIL PHONE, S.A.	8
DOMINO CELL	7
MOVISTAR	7
MOBILTEK	6
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
CELL PLUS	4
TECNI CELL	4
XPRESS CELL	4
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
3 JACC	2
AUDY SHOP	2
CELL TECHNOLOGY	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CENTRO CELULAR EL DORADO	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
DRAGON CELL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
ITECH FASHION	2
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
PHONE SHOP	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL NEW	1
CELL PLANET	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL`S PLANET	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
IMPORT & EXPORT MAYCE, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MSTORE	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHOTOVISION	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
TECNOMOVIL	1
VENZA ELECTRONIC	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
WORLD TECH CENTER	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Yin Xi Shep, S.A.	1
TOTAL	250

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	19,768.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,917.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
TOTAL	39	31,549.39

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	18	8,153.94
ACUERDOS	4	4,743.64
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
TOTAL	24	16,214.33

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
INSTALACIONES DE MUEBLES HERMANOS VELASQUEZ	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA TROPICAL	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MULTI HOGAR	1
RAENCO	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DAÑO Y PERJUCIO	4	6,483.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	10	17,323.85

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	1	2,500.00
TOTAL	3	6,421.00

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	7,167.76
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,610.73
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	158.84
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	43	32,607.37

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	9,406.93
ACUERDO	9	7,898.71
RESOLUCIONES	2	2,661.76
TOTAL	26	19,967.40

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	71	27.2	17,958.9	1,275,081.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	56	21.5	74,934.8	4,196,348.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	41	15.7	17,768.7	728,516.36
COBRO INDEBIDO	17	6.5	7,009.7	119,164.31
VICIOS OCULTOS	16	6.1	46,294.3	740,708.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	5.7	5,700.3	85,504.16
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	5.4	18,828.7	263,601.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	5.0	53,236.5	692,074.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.1	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.5	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.1	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.4	127,500.0	127,500.00
TOTALES	261	100.0	35,841.3	9,354,571.40

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
DESISTIMIENTO	88	23.8	24,670.15	2,170,973.48
ABANDONO	78	21.1	31,698.63	2,472,493.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.1	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	39	10.5	21,413.37	835,121.41
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	10.0	46,484.99	1,719,944.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	5.9	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.4	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.9	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.4	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.1	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	4,586.43	18,345.71
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.3	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	370	100.0	29,055.85	10,750,663.80

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	467,058.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	827,298.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	256,835.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7,662.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	66	2,149,200.43

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	36	1,745,209.44
AGENCIA DE AUTO	12	234,799.07
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	8	25,809.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
CLINICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMESTICOS	1	3,423.98
HERRERIAS	1	7,940.00
FABRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	66	2,149,200.43

FUENTE: ACODECO

Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

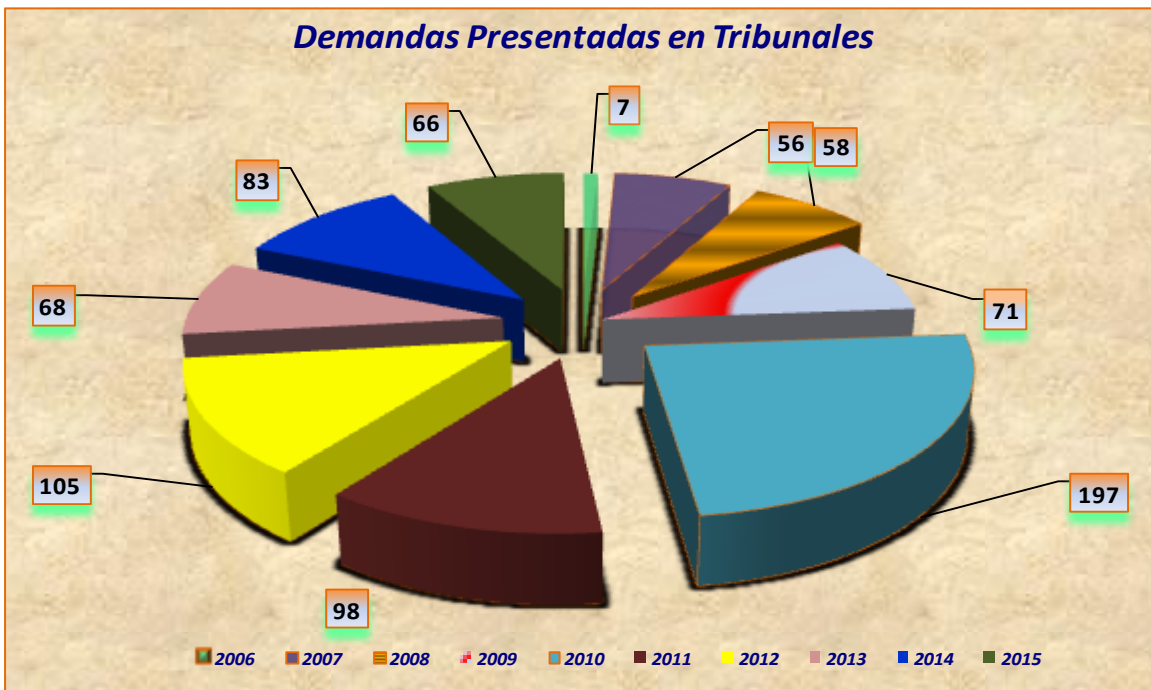
AÑO: 2006 - 2015 (octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	6.9	1,162,188.01
2008	58	7.2	1,165,958.76
2009	71	8.8	3,177,387.81
2010	197	24.4	11,574,589.66
2011	98	12.1	4,265,056.02
2012	105	13.0	4,552,121.01
2013	68	8.4	3,037,107.83
2014	83	10.3	2,925,140.26
2015	66	8.2	2,149,200.43
TOTAL	809	100.0	34,008,749.79

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,948	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	4,089	962,176.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	753	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	641	

® *Datos revisados*

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	140	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	104	42,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	131	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	36	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	344	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	116	133,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	213	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	69	

FUENTE: ACODECO.

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45
IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	106	2.6	45,320.00	4.7
SUPERMERCADO REY	52	1.3	19,920.00	2.1
SUPERMERCADO XTRA	53	1.3	23,160.00	2.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	18	0.4	5,525.00	0.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	10	0.2	5,350.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	6	0.1	1,450.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	9	0.2	3,125.00	0.3
OTROS	3,835	93.8	858,326.00	89.2
TOTAL	4,089	100.0	962,176.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

Sanciones Impuestas por Prohibición de Uso de Tanque de Gas de 25 libras

NACIONAL

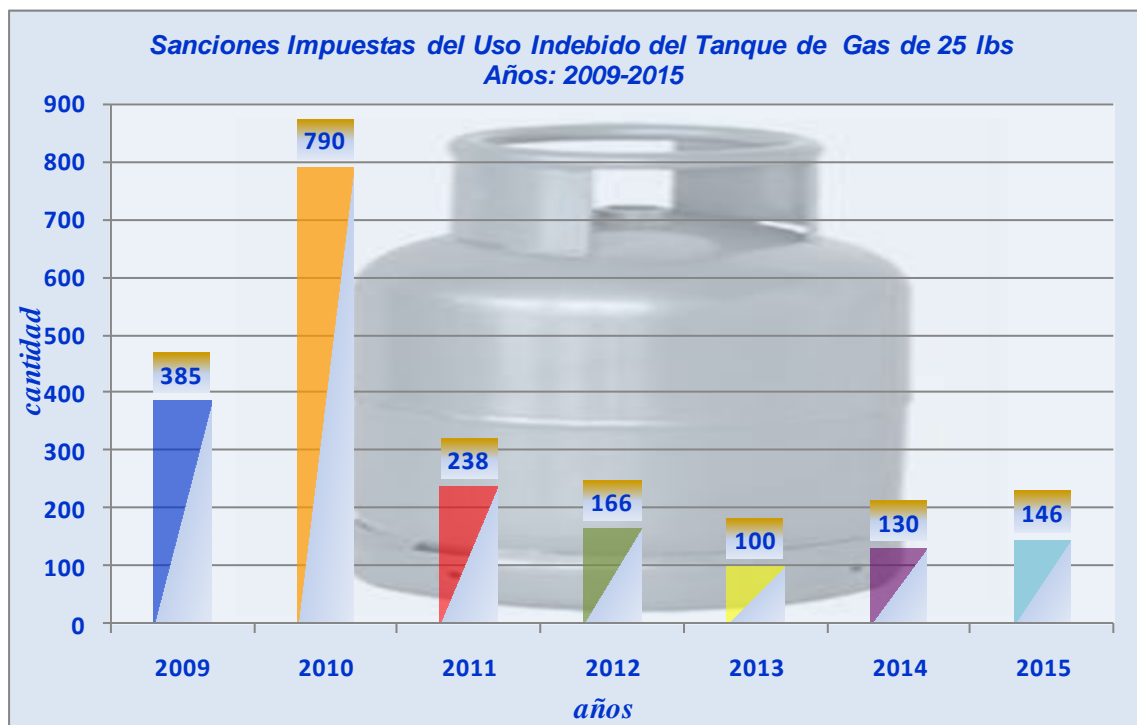
Años: 2009 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Años	No. Casos Sancionados	Valor (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	146	77,600.00
TOTAL	1,955	783,550.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta octubre.

FUENTE: ACODECO



SANCIONES IMPUESTAS POR USO INDEBIDO DEL TANQUE DE GAS DE 25 Lbs, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

NACIONAL

Periodo: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

<i>Establecimientos</i>	<i>No. Casos</i>	<i>Valor (B/)</i>
Restaurantes/Fondas	28	14,500.00
Lavanderias/Lavamáticos	68	37,000.00
Panaderías	25	12,500.00
Otros	25	13,600.00
Total	146	77,600.00

Fuente: ACODECO



SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS Y COLEGIOS PRIVADOS

Años: 2007- 2015

AÑOS	CANTIDAD/COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B./)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	33	23,400.00
TOTAL	97	129,350.00

NOTA: Los datos se registran hasta octubre 2015.

Fuente: ACODECO

MOTIVOS	CANTIDAD/COLEGIOS	
	2015	2014
Venta atada	8	6
Sin entrega de contrato	11	4
Veracidad de la publicidad	4	...
Sin Información clara y veráz	6	7
Aumento de matrícula	2	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	1	...
Cobro por copias	1	...
Libros	1	...
Descriminación	1	...
TOTAL	35	17

NOTA: Los datos se registran hasta Octubre 2015.

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

Fuente: ACODECO

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

**Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	2	43.46
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	20.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	32	843,379.01
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.00
POR DENUNCIA		
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	13	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	27	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	164	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	9	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.00
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	8	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	4	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	11	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	100	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	13	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	6	0.00
TOTALES	442	843,442.47
VERIFICACIÓN	164	0.00

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la
Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
RECTIFICÓ	14	0.00
HONRÓ	1	0.00
SUSPENDIÓ	74	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	6	0.00
SIN FALTA	1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	7	3,154.90
DESISTIÓ	0	0.00
TOTALES	103	3,154.90

Fuente: ACODECO

**Principales Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	339
PRENSA	59
INTERNET	56
MEDIOS IMPRESOS	48
RADIO	27
TV	23
OTROS	11
TOTALES	563

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2015

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015 (oct)	5,595	3,250	8,845
TOTAL	98,076	60,075	158,151

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2015

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015 (oct)	1,722	987	2,709
TOTAL	43,706	23,983	67,689

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

FUENTE: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

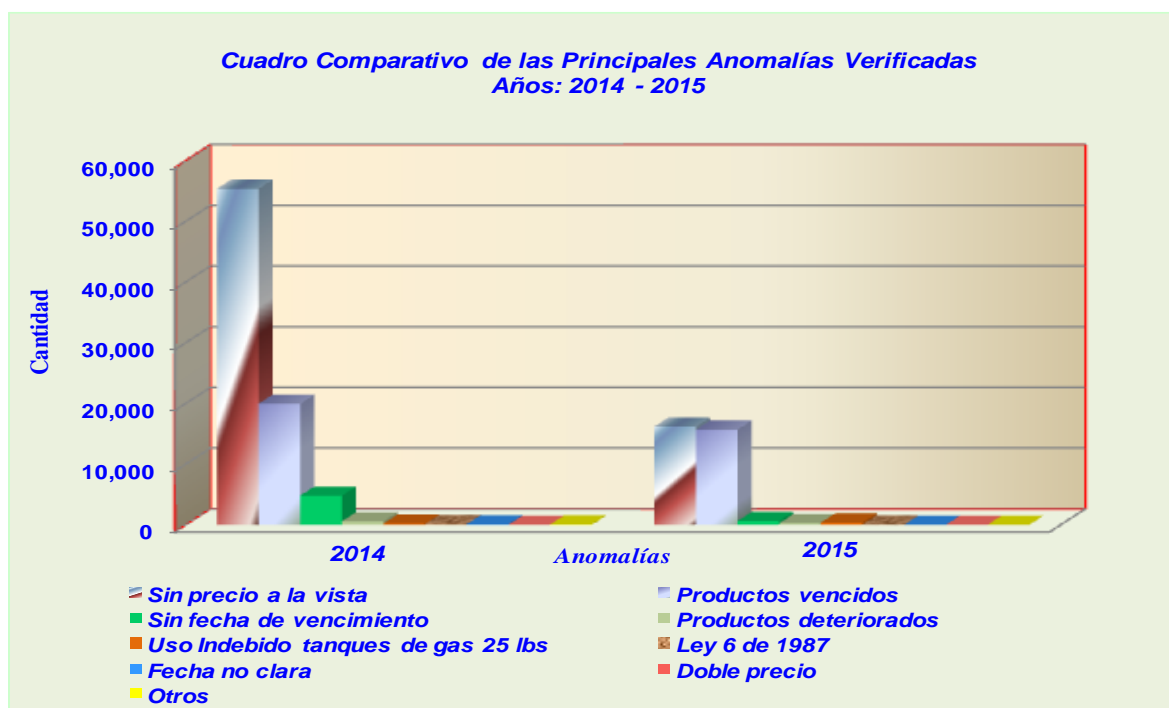
PANAMÁ

Años : 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Anomalías	2014	2015
	Cant. Productos	Cant. Productos
Sin precio a la vista	55,359	16,186
Productos vencidos	19,932	15,683
Sin fecha de vencimiento	4,793	629
Productos deteriorados	564	259
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	199	381
Ley 6 de 1987	148	77
Fecha no clara	101	11
Doble precio	20	14
Otros	57	18
Total	81,173	33,258

FUENTE:ACODECO.



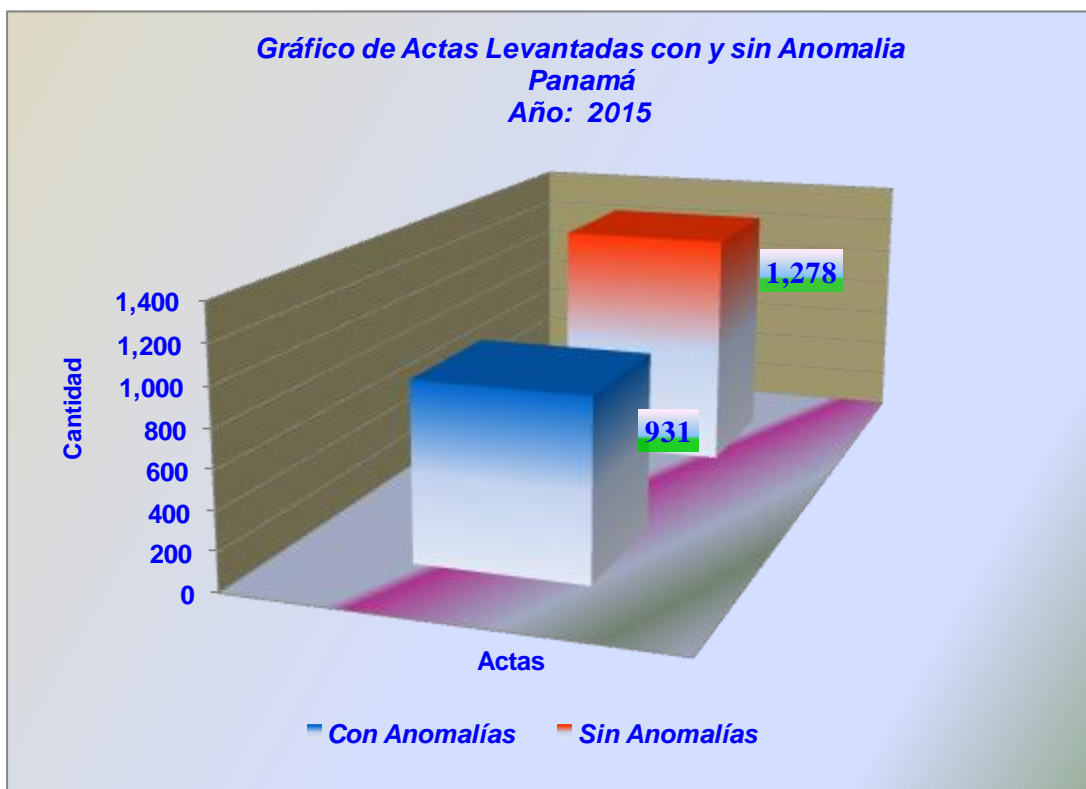
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 Y LEY 6
PANAMÁ**

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actas Levantadas	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987	931	1,278

FUENTE:ACODECO.



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY

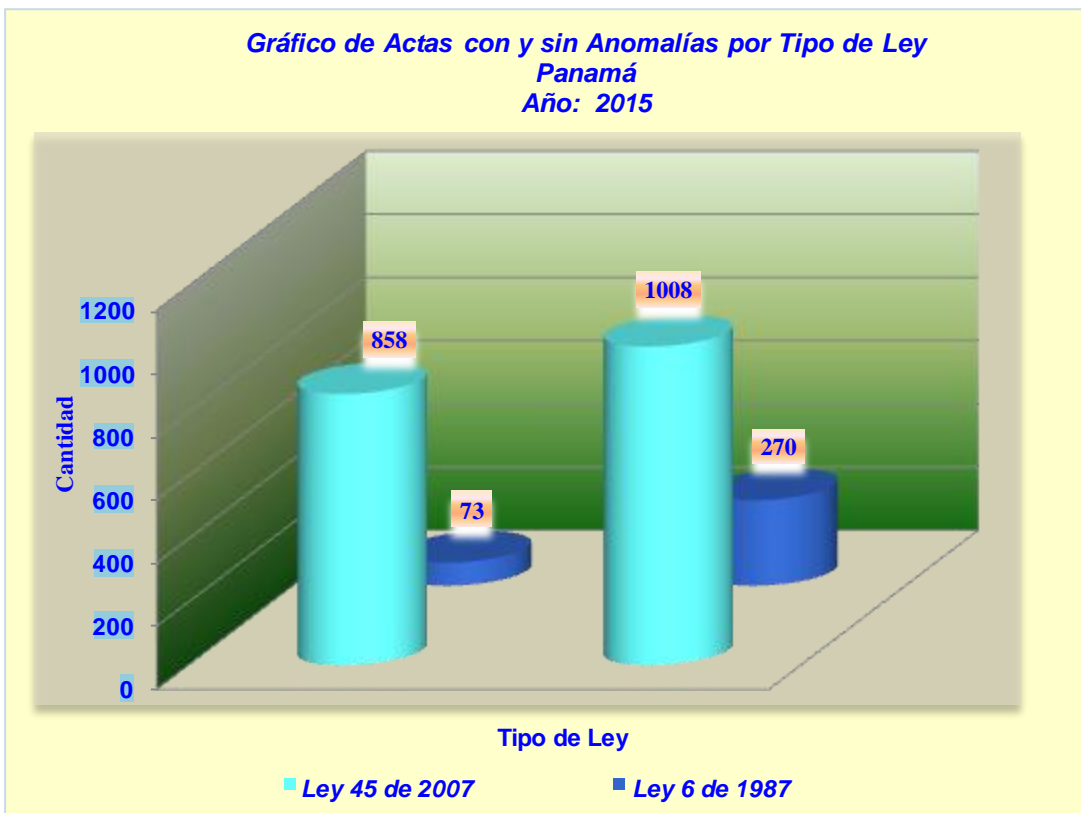
PANAMÀ

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Leyes	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007	858	1008
Ley 6 de 1987	73	270

FUENTE:ACODECO.



**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre 2015

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	4,719	3,453	2,210	2,447	35	2,234	5,338	16,186	4,206	16,415	3,466	60,709	
Productos vencidos (PV)	productos	9,158	6,397	3,094	1,406	333	13,197	6,951	15,683	4,525	6,843	4,359	71,946	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27	1,481	0	45	1	15	174	629	779	991	26	4,168	
Productos deteriorados	productos	219	173	44	29	3	75	100	259	17	848	72	1,839	
Productos doble fecha de expiración	productos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Producto doble precio	productos	0	44	0	0	0	0	50	14	23	1	0	132	
Fecha no clara	productos	0	63	0	8	0	2	2	11	63	0	1	150	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	12	0	1	0	0	0	0	0	2	1	16	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	26	46	1	32	5	54	126	381	9	102	36	818	
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	7	13	3	3	5	7	45	6	12	31	3	135	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	3	7	2	2	0	0	0	54	1	1	11	81	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	14	1	1	0	18	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	2	14	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	4	0	2	0	7	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6	
TOTAL DE ACTIVIDADES		14,161	11,695	5,355	3,973	382	15,584	12,787	33,261	9,636	25,238	7,978	140,050	

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.

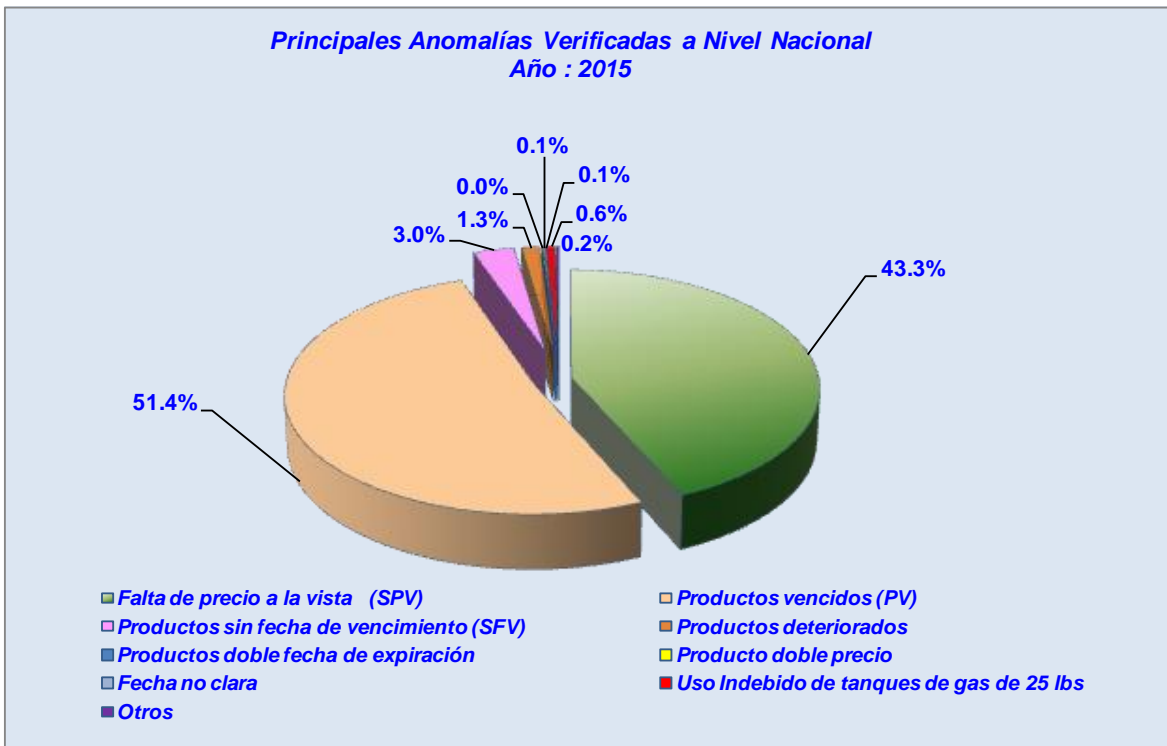
PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

NACIONAL

Año : 2015

Anomalías	Cant. Productos	Participación Porcentual (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	60,709	43.3
Productos vencidos (PV)	71,946	51.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,168	3.0
Productos deteriorados	1,839	1.3
Productos doble fecha de expiración	2	0.0
Producto doble precio	132	0.1
Fecha no clara	150	0.1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	818	0.6
Otros	287	0.2
Total	140,051	100.0

FUENTE:ACODECO.



TOTAL DE ANOMALÍAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS

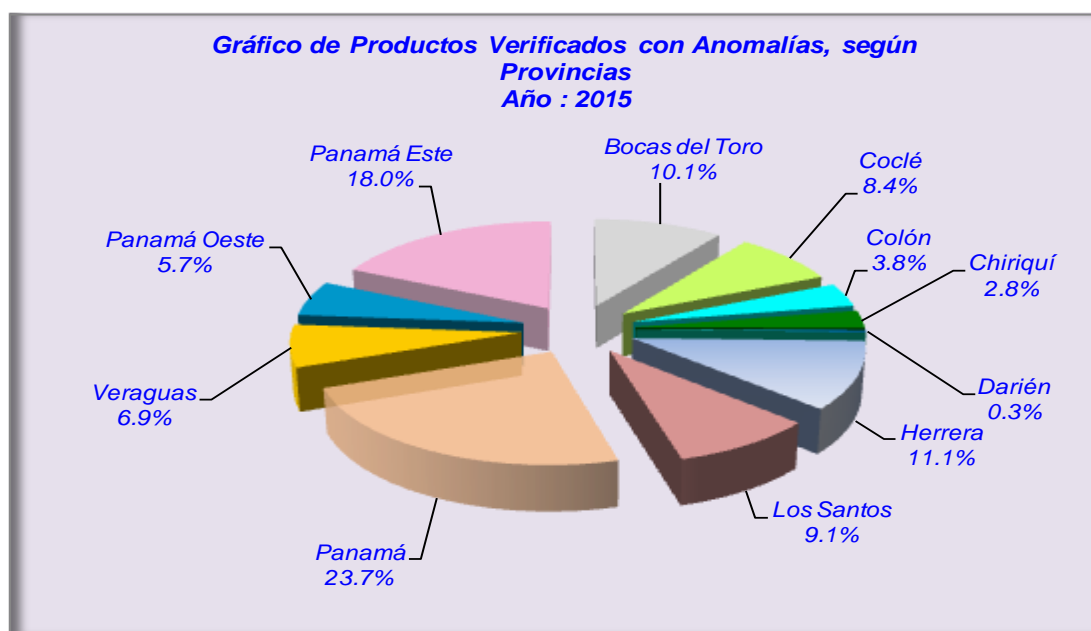
NACIONAL

Año : 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Provincias	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Bocas del Toro	14,161	10.1
Coclé	11,695	8.4
Colón	5,355	3.8
Chiriquí	3,973	2.8
Darién	382	0.3
Herrera	15,584	11.1
Los Santos	12,787	9.1
Panamá	33,262	23.7
Veraguas	9,636	6.9
Panamá Oeste	7,978	5.7
Panamá Este	25,238	18.0
Total	140,051	100.0

FUENTE:ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,244	37.1	213,885	83.7
SUPERMERCADO REY	1,535	25.4	10,071	3.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	165	2.7	11,084	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	226	3.7	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	1.1	674	0.3
POLL MART	324	5.4	324	0.1
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	332	5.5	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	552	9.1	11,116	4.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	515	8.5	1,906	0.7
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	80	1.3	88	0.0
TOTAL	6,042	100.0	255,527	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. En el mes de enero; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	3,990	43.4	38,619	16.7
SUPERMERCADO 99	3,332	36.3	114,007	49.2
SUPERMERCADO REY	929	10.1	33,485	14.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	1.8	19,016	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	78	0.8	515	0.2
POLL MART	56	0.6	56	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	143	1.6	17,963	7.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	493	5.4	3,267	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	0.1
TOTAL	9,189	100.0	231,762	100.0

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

Nota: Se escogieron 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 EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	147	47.0	11,523	34.5
SUPERMERCADO REY	118	...	6,454	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	47	...	5,861	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	...	1,154	3.5
PRICE MART	2,505	7.5
MEGA DEPOT	433	1.3
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	313	47.0	33,388	100.0

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

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

En el mes de enero; febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

Periodo: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	68	140	85	33	0	362	197	77	155	28	68	1,213
Almacenes	34	7	7	23	3	96	96	93	12	6	3	380
Animales	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Auto Repuestos	3	1	9	0	0	12	15	2	0	0	2	44
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	2	1	0	3	7	5	0	0	0	20
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	7
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	6
Casinos	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	3	0	1	0	30	0	9	0	0	2	45
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Clinicas y Hospitales	0	1	2	0	0	2	19	10	1	1	8	44
Colegios y Escuelas	0	1	0	0	0	1	0	5	1	0	2	10
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	1	2	0	12	0	0	15
Distribuidora e Importadoras	0	3	8	1	0	1	4	13	0	0	0	30
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrónicas	0	0	0	0	0	4	9	2	2	0	0	17
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	1	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	19
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	8	3	0	2	0	2	0	3	0	2	1	21
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Farmacias	0	9	0	4	1	24	34	18	2	1	4	97
Ferreterías	9	2	17	0	0	6	9	4	0	0	9	56
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	21	10	1	15	0	20	146	23	8	3	1	248
Internet	9	1	1	0	0	0	17	7	1	0	2	38
Joyería y Relojería	0	4	0	0	0	5	2	12	0	0	0	23
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	6
Lavanderías y Lavamáticos	4	6	32	35	0	8	19	233	3	17	17	374
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	5	1	0	0	0	1	3	3	0	2	1	16
Mini Super	261	188	147	18	4	447	154	307	230	75	203	2,034
Mueblerías	0	1	0	0	0	10	7	1	0	0	0	19
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	1	0	0	0	7	2	2	0	0	1	13
Otros	12	18	0	51	0	1	57	5	5	11	3	163
Panaderías/Refresquerías	4	23	12	7	0	11	33	96	3	14	21	224
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Pintura	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	7
Restaurantes / Fondas	82	66	63	57	10	228	449	436	193	84	91	1,759
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	1	0	0	0	19
Salón de Belleza	5	3	1	0	0	5	24	13	1	0	0	52
Sedería y Sastrería	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Supermercados	60	58	11	32	2	25	58	164	28	47	43	528
Telefonía	0	0	2	2	0	0	4	3	1	1	0	13
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	0	0	2	0	0	5	13	0	0	23
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	0	0	0	0	2	23	0	0	0	0	25
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	8
TOTAL DE VISITAS	593	556	404	288	22	1352	1404	1627	672	292	496	7,706

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Octubre 2015
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

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	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	3	19	0	0	0	1	0	0	0	0	1	55	42	2	0	77	46	123
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	2	12	14
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	25	25	25
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	14	14	14
Análisis Fisicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	4244	1177	0	0	322	0	5,622	1958	0	0	6,684	1,112	35	6	16,907	4,253	21,160
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	669	161	0	0	669	161	830
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	5	6	11
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64,923	2,266	0	0	64,923	2,266	67,189	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	3153	87	78	14	4694	886	0	0	7,925	987	8,912
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240	0	0	9	26	0	0	9	266	275
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	1	0	0	0	1	1	1
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	126	2	9	17	217	234
Bloques	establecimiento	1	8	8	24	0	0	2	23	2	21	0	20	41	102	7	15	61	213	274
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	4	7	0	0	2	3	2	0	0	0	87	32	10	7	105	49	154
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	2115	7	219	1	2,478	8	2,486
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	375	0	50	0	464	0	464
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	5	16	0	1	1	1	12	7	0	2	54	40	1	6	74	75	149
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		44		0		1		34		3		97		11		196		196
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	4		25		0		0		31		6		86		9		161		161
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	69	0	0	0	78	2	62	2	0	0	821	51	0	0	816	55	871
Información comercial	marca	0	0	0	644	0	25	0	0	35	27	0	0	36	152	0	0	71	848	919
TOTAL DE ACTIVIDADES		2	14	4,511	1,983	0	47	421	49	8,896	2,358	80	48	80,579	5,012	326	44	94,815	9,455	104,270

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

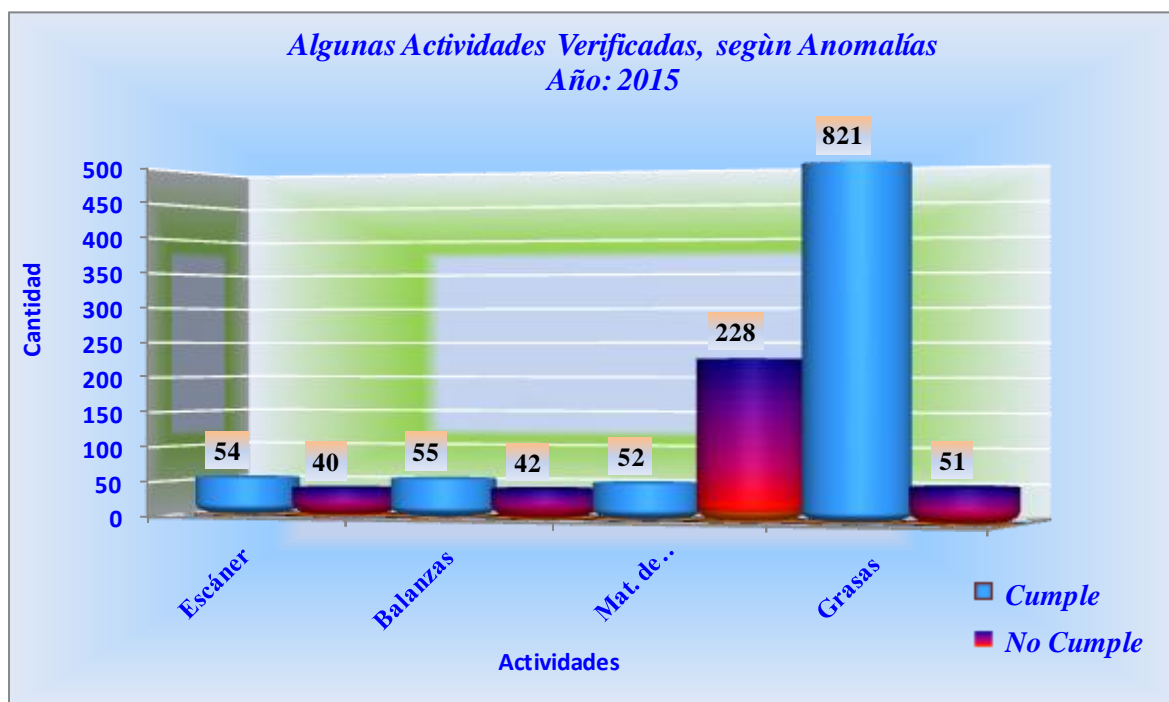
PANAMÁ

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	54	40
Balanzas	55	42
Mat. de Construcción	52	228
Grasas	821	51

Fuente: ACODECO



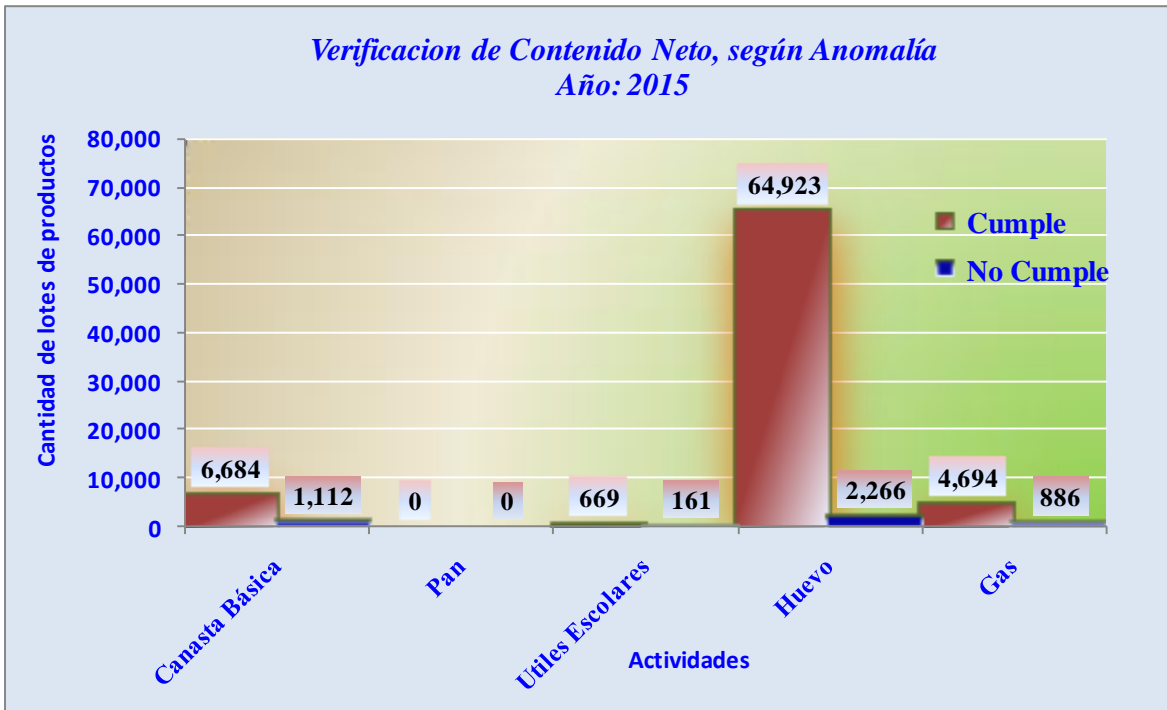
**VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PANAMÁ**

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Contenido Neto		
Canasta Básica	6,684	1,112
Pan	0	0
Utiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	4,694	886

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

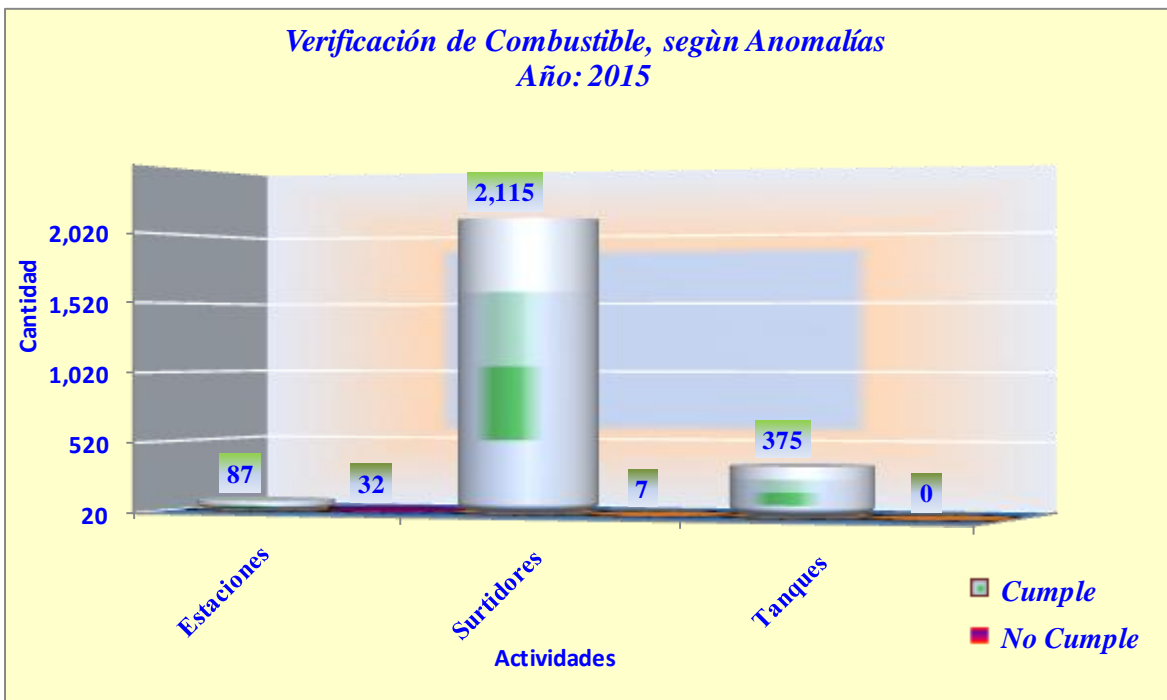
Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Combustible		
Estaciones	87	32
Surtidores	2,115	7
Tanques	375	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: 2012-2015 (octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividades	unidad de medida	'2012		'2013		'2014		'2015		Total de Productos		TOTAL
		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	13	67	80
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	77	46	1,583	421	2,004
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	12	2	99	101
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	25	0	123	123
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	14	0	98	98
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	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	90,424	7,667	176,721	36,875	213,596
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	5	6	70	479	549
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		9	266	129	670	799
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	430	217	1,189	1,406
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	105	49	249	211	460
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,478	8	4,555	83	4,638
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	2	0	26	26
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	464	0	999	11	1,010
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	74	75	251	780	1,031
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		196		1,087		1,087
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		161		1,065		1,065
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	816	55	1,613	187	1,800
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	848	102	481	583

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

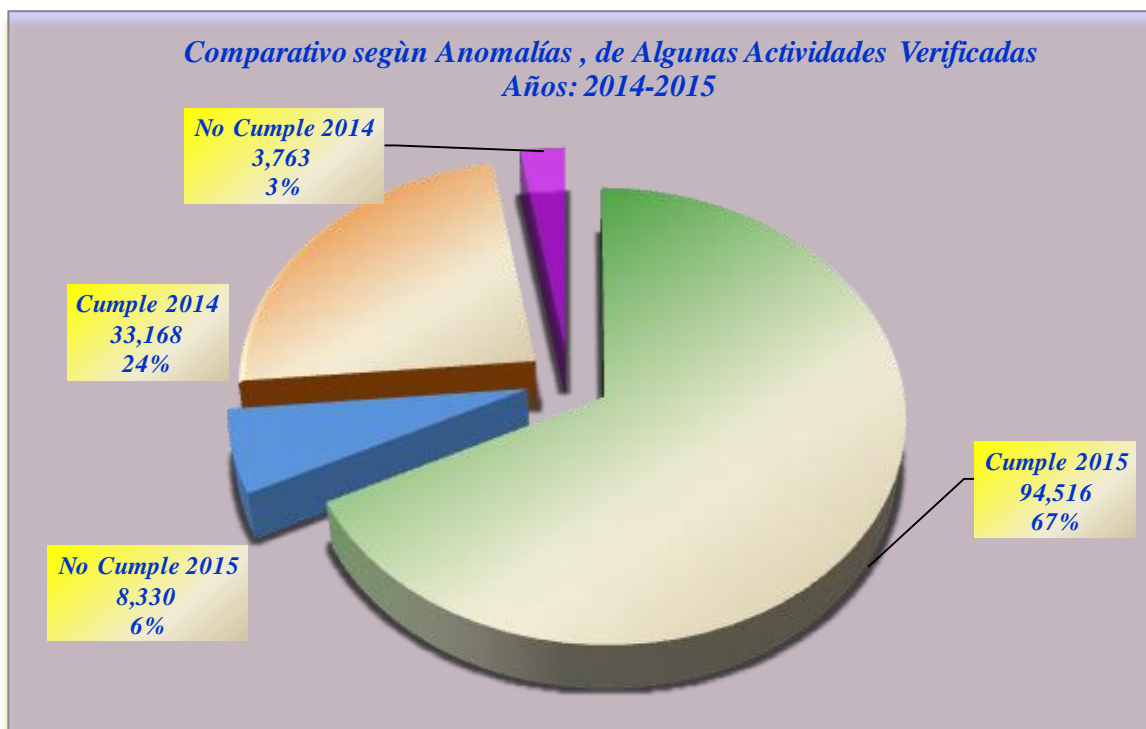
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
NACIONAL**

Período: 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividades	Cumple 2015	No Cumple 2015	Cumple 2014	No Cumple 2014
Escáner	74	75	79	158
Pesas y Balanzas	77	46	998	98
Combustible (estaciones)	3,047	57	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	90,424	7,667	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	430	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	816	55	795	78
TOTAL	94,516	8,330	33,168	3,763

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	308
Medios de Comunicación	787
Consulta	4,274
Capacitaciones	382
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	82
Cuida Tu Bolsillo	48
Guía del Consumidor	5
TEMAS	
Ley 6ta	822
Ley 24	1
Ley 45	3,247
Ley 81	95
Control de Precio	0
Otros	979
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	182
Radio	489
Prensa	105
Otros	11
MÓDULOS	
Albrook Mall	1,325
Los Pueblos	511
La Peatonal	338
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	226,127
Población Total Beneficiada	39,037

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

PANAMÁ

Periodo: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
ACTIVIDADES											
Jornadas Educativas	6	2	3	5	13	3	8	5	11	14	70
Medios de Comunicación	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	113
Programas	1	0	1	0	0	2	1	1	1	2	9
Diseño Gráfico	6	17	38	14	15	0	0	0	16	0	106
Consulta (sede)	0	27	32	17	24	3	2	8	38	18	169
Capacitaciones	5	3	4	7	6	4	7	4	7	17	64
Módulos	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	18
PROGRAMAS	1	0	1	1	0	15	15	1	16	15	65
Acodeco Tour	0	0	1	0	0	1	2	1	1	2	8
Reciclaje	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4
Cuida Tu Bolsillo	1	0	0	0	0	11	11	0	14	11	48
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	5
TEMAS	13	12	11	10	9	24	31	21	61	56	248
Ley 6ta	6	1	4	2	3	6	9	2	15	12	60
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ley 45	3	2	4	3	3	11	7	6	36	17	92
Ley 81	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	9	3	5	2	6	15	13	10	26	93
MOTIVOS											
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	113
Televisión	3	3	1	0	2	11	12	8	14	13	67
Radio	0	2	0	0	1	2	3	1	1	1	11
Prensa	0	3	3	3	5	3	6	5	1	6	35
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	188	197	182	206	206	192	233	214	306	250	2,174
Albrook Mall *	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	1,325
Los Pueblos *	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	511
La Peatonal *	55	41	25	18	19	7	23	69	44	37	338
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	8,032	3,491	1,214	3,947	2,959	4,803	8,570	13,142	8,981	4,916	60,055
Población Total Beneficiada	337	274	336	409	430	363	662	307	519	727	4,364

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

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	20	30	9	27	4	37	43	42	18	8	238
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	796	6,181	1,810	5,586	64	6,703	421	286	344	105	22,296
Capacitaciones	14	41	36	10	0	56	94	30	21	16	318
Personas Capacitadas	338	1,726	1,285	319	0	1,043	1,639	781	623	444	8,198
Programas	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
Consultas Educativas	189	234	26	573	0	373	691	1,202	166	651	4,105
<i>Personal</i>	172	218	26	518	0	336	640	934	135	529	3,508
<i>Telefonía</i>	17	16	0	54	0	37	51	268	31	122	596
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	189	232	33	568	1	1,163	691	1,202	166	651	4,896
<i>Ley 6ta</i>	25	41	17	252	1	71	205	57	54	39	762
<i>Ley 45</i>	117	161	16	254	0	1,013	317	693	111	473	3,155
<i>Ley 81</i>	5	0	0	27	0	0	55	2	1	3	93
<i>Otros</i>	42	30	0	35	0	79	114	450	0	136	886
Distribución de Material Educativo	20,449	12,166	4,710	40,569	222	27,929	14,310	24,706	16,208	4,803	166,072
Participación en Medios de Comunicación	27	83	66	230	1	38	106	86	32	5	674
<i>Televisivo</i>	7	24	14	32	0	8	7	10	9	4	115
<i>Radiales</i>	19	39	52	142	1	29	99	75	21	1	478
<i>Prensa Escrita</i>	1	9	0	56	0	1	0	1	2	0	70
<i>Otros</i>	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Módulos	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Población Total Beneficiada	1,323	8,141	3,121	6,478	64	8,119	2,825	2,269	1,133	1,200	34,673

(R): Datos revisados.

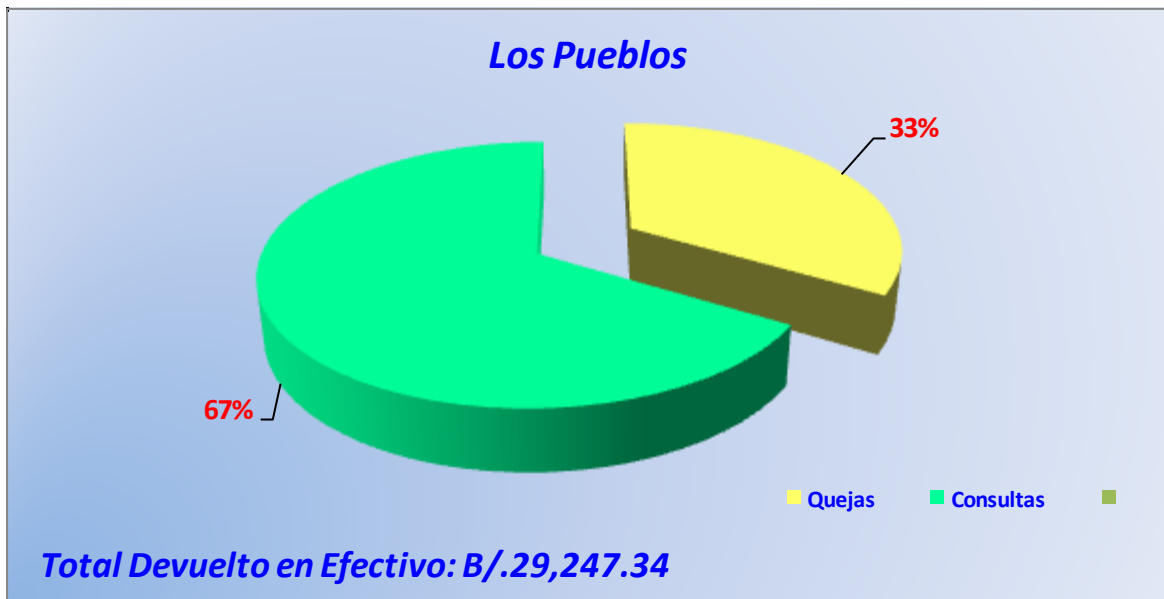
FUENTE: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 PANAMÁ
 Año: 2015
 LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24	8	0	60	10	56	17	21	257	29,247.34
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	511	
Total	55	102	44	34	50	125	98	112	88	60	768	

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



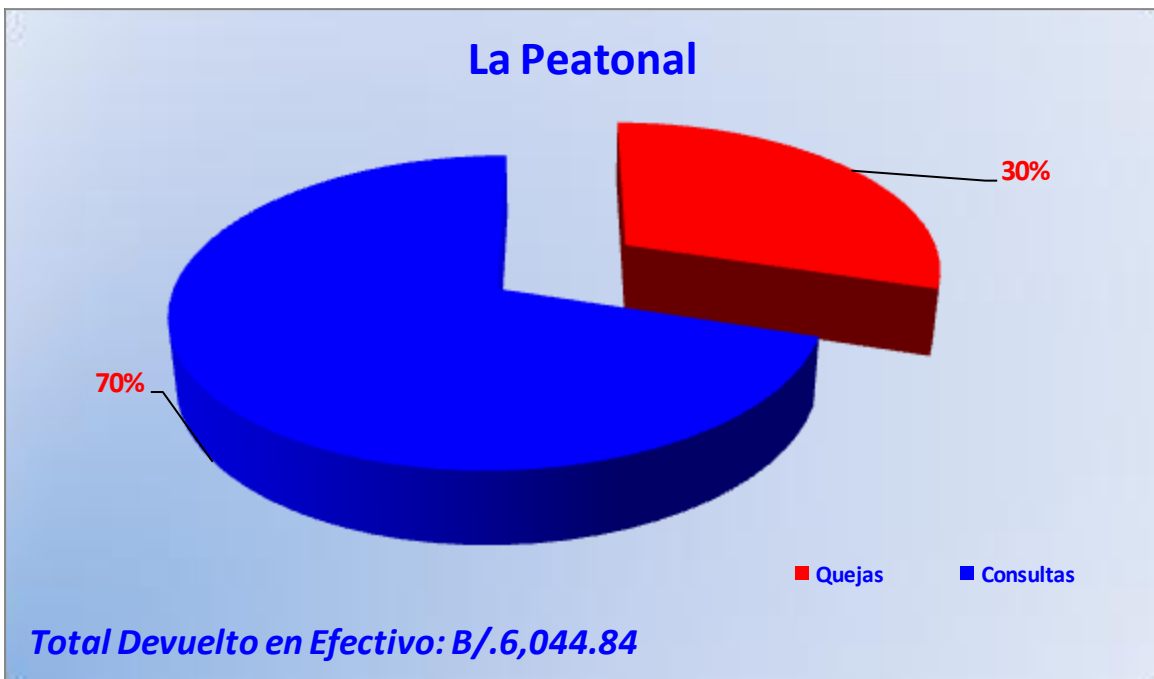
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	24	21	20	18	17	18	11	2	11	5	147	6,044.84
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	69	44	37	346	
Total	79	62	45	36	36	33	34	71	55	42	493	

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

FUENTE: ACODECO

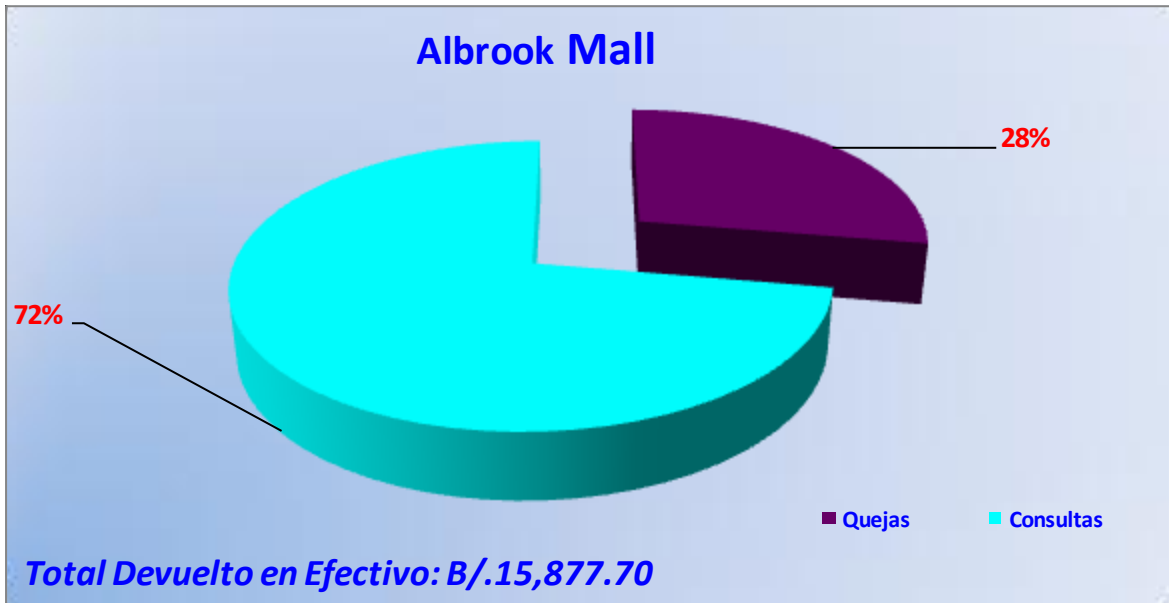


ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	17	17	24	18	15	38	27	35	172	144	507	15,877.70
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	1,325	
Total	115	112	161	180	152	158	149	124	363	318	1,832	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	2,125	382,300.00	19	4,300.00	2,144	386,600.00
Sin Anomalia	17,438	0.00	48	0.00	17,486	0.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DE ENERO DE 2015 AL 30 DE OCTUBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	1,215	171,325.00	2,609	580,675.00	3,824	752,000.00
Sin Anomalia	9,002	0.00	3,966	0.00	12,968	0.00
TOTAL DE VISITAS	10,217	B/. 171,325.00	6,575	B/. 580,675.00	16,792	B/. 752,000.00

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE OCTUBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	3,340	553,625.00	2,628	584,975.00	5,968	1,138,600.00
Sin Anomalia	26,440	0.00	4,014	0.00	30,454	0.00
TOTAL DE VISITAS	29,780	B/. 553,625.00	6,642	B/. 584,975.00	36,422	B/. 1,138,600.00

FUENTE: ACODECO

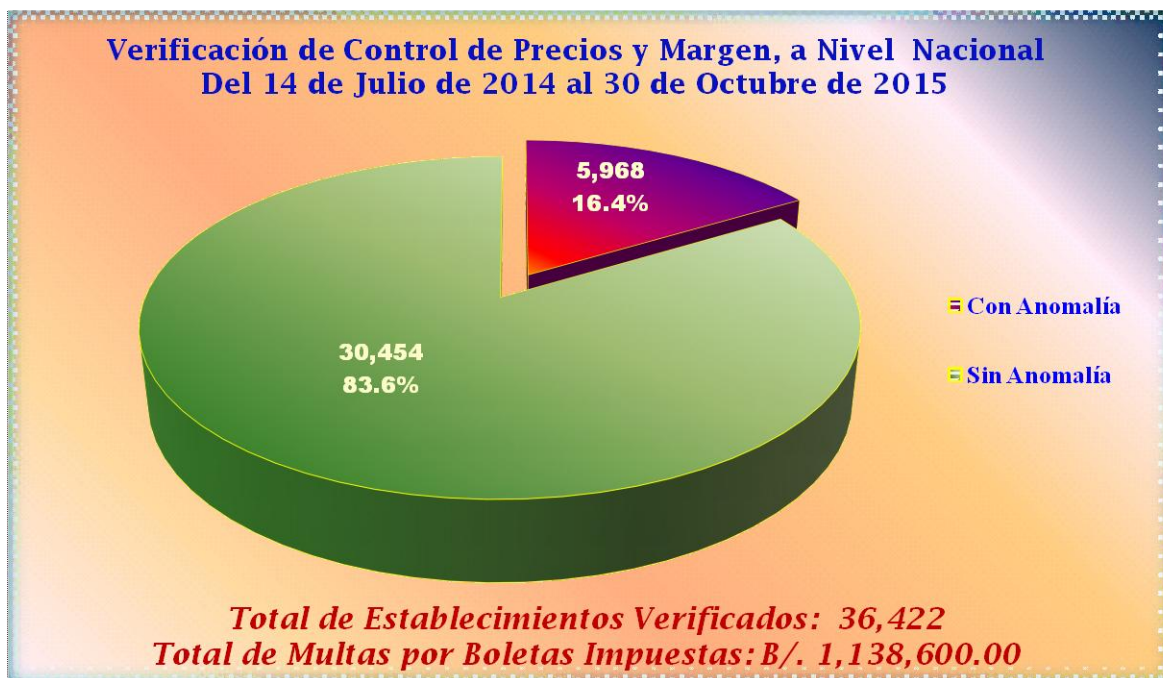
NACIONAL

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 OCTUBRE DE 2015

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	5,968
Sin Anomalía	30,454
<i>Total de Establecimientos Verificados</i>	<i>36,422</i>

Fuente: ACODECO



**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,145	66,300.00	2	0.00	1,147	66,300.00
Mini Super	8,412	205,700.00	52	4,000.00	8,464	209,700.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	10,006	110,300.00	13	300.00	10,019	110,600.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DE ENERO DE 2015 AL 30 DE OCTUBRE DE 2015**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	544	35,975.00	462	163,750.00	1,006	199,725.00
Mini Super	4,294	89,400.00	2,953	347,325.00	7,247	436,725.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,379	45,950.00	3,160	69,600.00	8,539	115,550.00
TOTAL DE VISITAS Y MULTAS	10,217	B/. 171,325.00	6,575	580,675.00	16,792	B/. 752,000.00

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE OCTUBRE DE 2015**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,689	102,275.00	464	163,750.00	2,153	266,025.00
Mini Super	12,706	295,100.00	3,005	351,325.00	15,711	646,425.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	15,385	156,250.00	3,173	69,900.00	18,558	226,150.00
TOTAL DE VISITAS	29,780	B/. 553,625.00	6,642	B/. 584,975.00	36,422	B/. 1,138,600.00

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 OCTUBRE DE 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,153
Minisuper	15,711
Abarroterías	18,558
Total de Establecimientos Verificados	36,422

Fuente: ACODECO

