



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2016



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

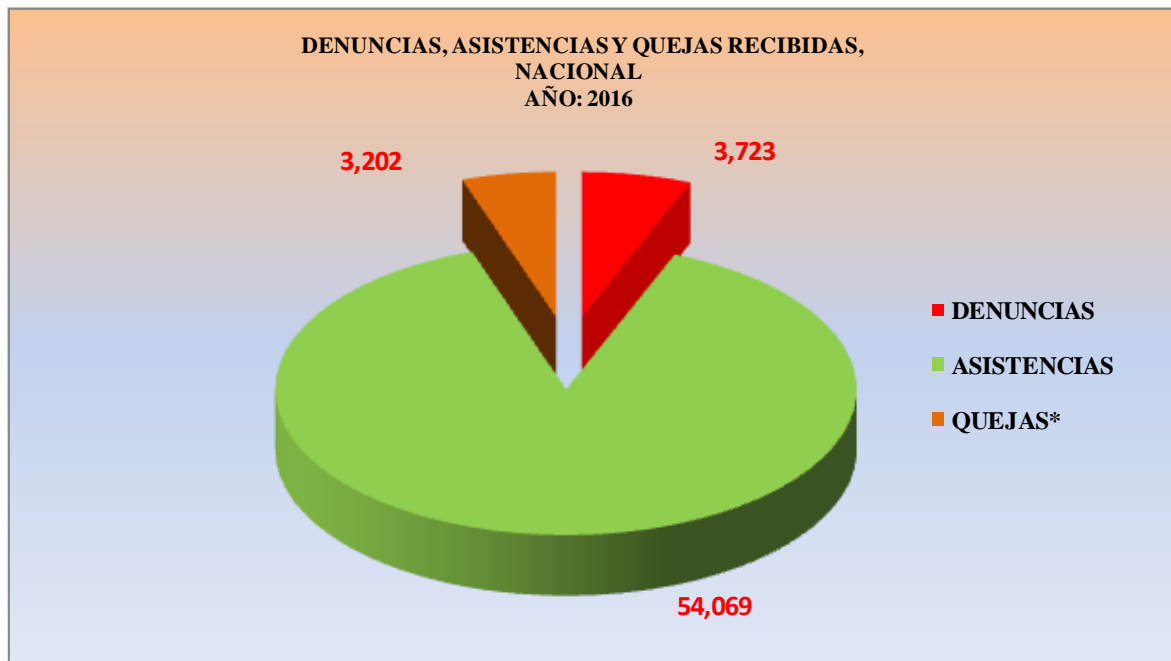
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	848	2,875	3,723
ASISTENCIAS	11,096	42,973	54,069
QUEJAS*	736	2,466	3,202
TOTAL	12,680	48,314	60,994

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

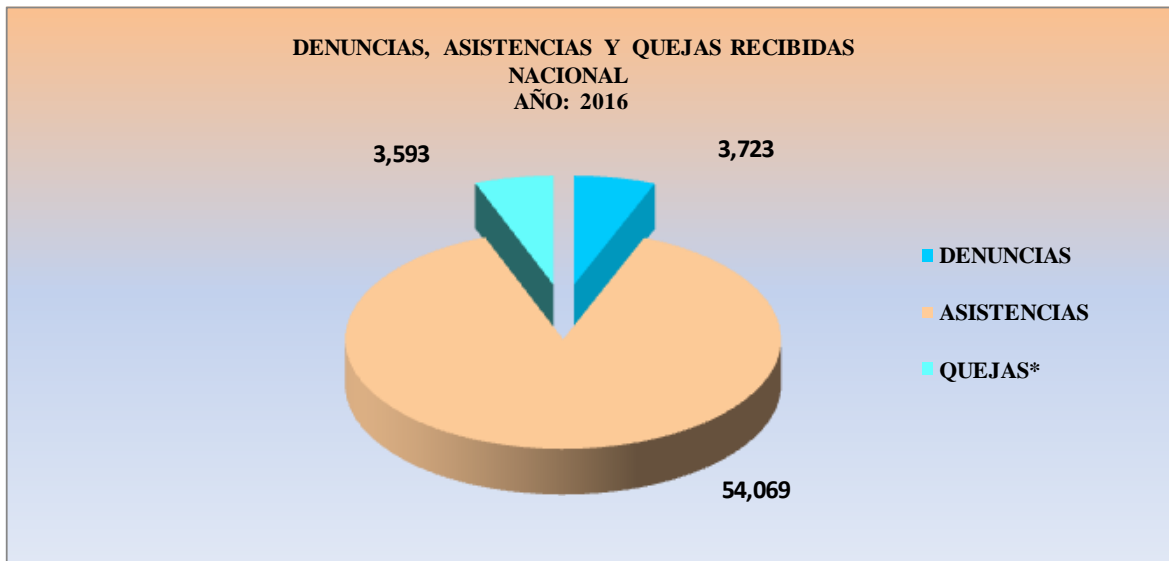
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	848	2,875	3,723
ASISTENCIAS	11,096	42,973	54,069
QUEJAS*	736	2,857	3,593
TOTAL	12,680	48,705	61,385

*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 - OCTUBRE 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	517	100
TOTAL	517	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	266	64.7
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	30	7.3
Descuentos en medicamentos	28	6.8
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	20	4.9
No hay fila para jubilados	11	2.7
Falta de información en descuento jubilado	10	2.4
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	1.9
Descuentos por servicios públicos	7	1.7
No otorgan 50% jubilado recreación	7	1.7
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.7
Descuentos por servicios profesionales	6	1.5
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	6	1.5
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	0.7
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
TOTAL	411	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	268	14.4
Publicidad no veraz o engañosa	221	11.9
Productos vencidos	186	10.0
Falta de información propina	181	9.7
Escáner	146	7.8
Balanzas	107	5.7
Productos con doble precio	86	4.6
Falta de información en contratos de colegios	82	4.4
Decreto No.20 gas de 25 lbs	79	4.2
No cumplen	58	3.1
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	55	3.0
Los surtidores estan descalibrados	51	2.7
Falta de información	49	2.6
Cobro del % adicional al precio	32	1.7
Productos Deteriorados o mal estado	30	1.6
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	30	1.6
No dieron constancia de pago	29	1.6
Peso neto	26	1.4
Productos sin fecha de vencimiento	23	1.2
Discriminación	20	1.1
No dan centavo devuelto	19	1.0
Venta atada	19	1.0
Cobro del 7% en útiles escolares	17	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	16	0.9
Combustible	13	0.7
Falta de información en publicidad	7	0.4
Materiales de construcción	5	0.3
Monopolio	3	0.2
No aceptan centavos	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
TOTAL	1,864	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	34	54.0
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	29	46.0
TOTAL	63	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	19	100.0
TOTAL	19	100.0

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

Fuente: ACODECO

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

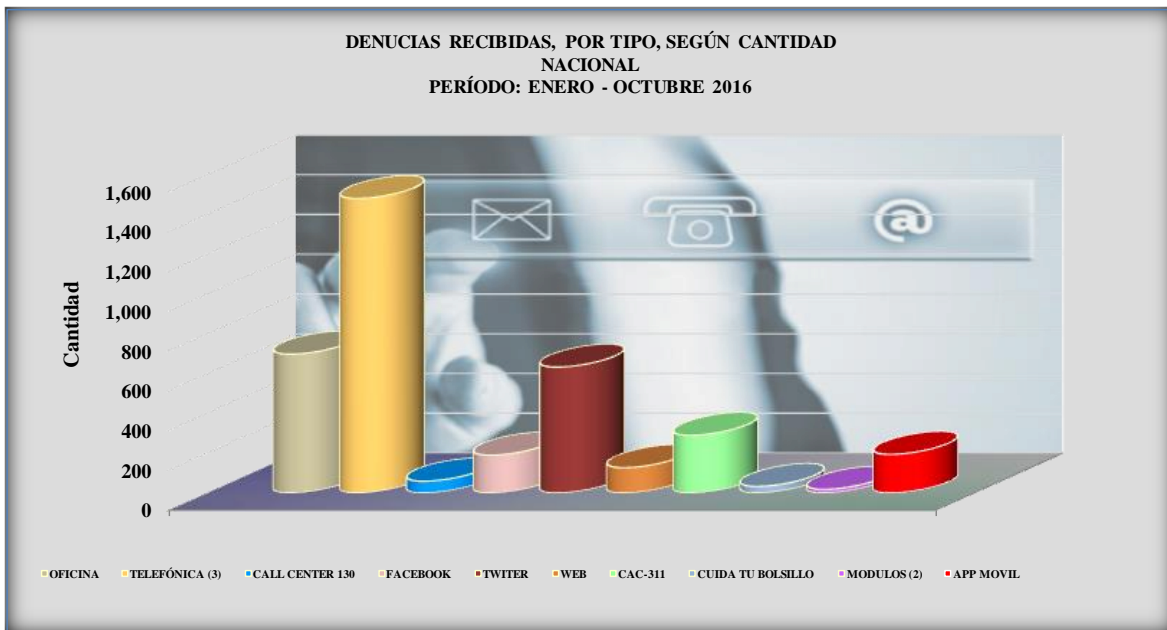
Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL										TOTAL NACIONAL	
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE		PANAMÁ ESTE
OFICINA	12	28	108	144	0	28	41	199	44	73	21	698
TELEFÓNICA (3)	19	42	35	66	0	29	86	1,132	26	35	11	1,481
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	190	0	0	0	190
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	633	0	0	0	633
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	194	0	0	0	194
WEB	0	0	0	0	0	0	0	127	0	0	0	127
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	290	0	0	0	290
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
TOTAL	31	70	143	210	0	57	127	2,875	70	108	32	3,723

(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 - OCTUBRE 2016

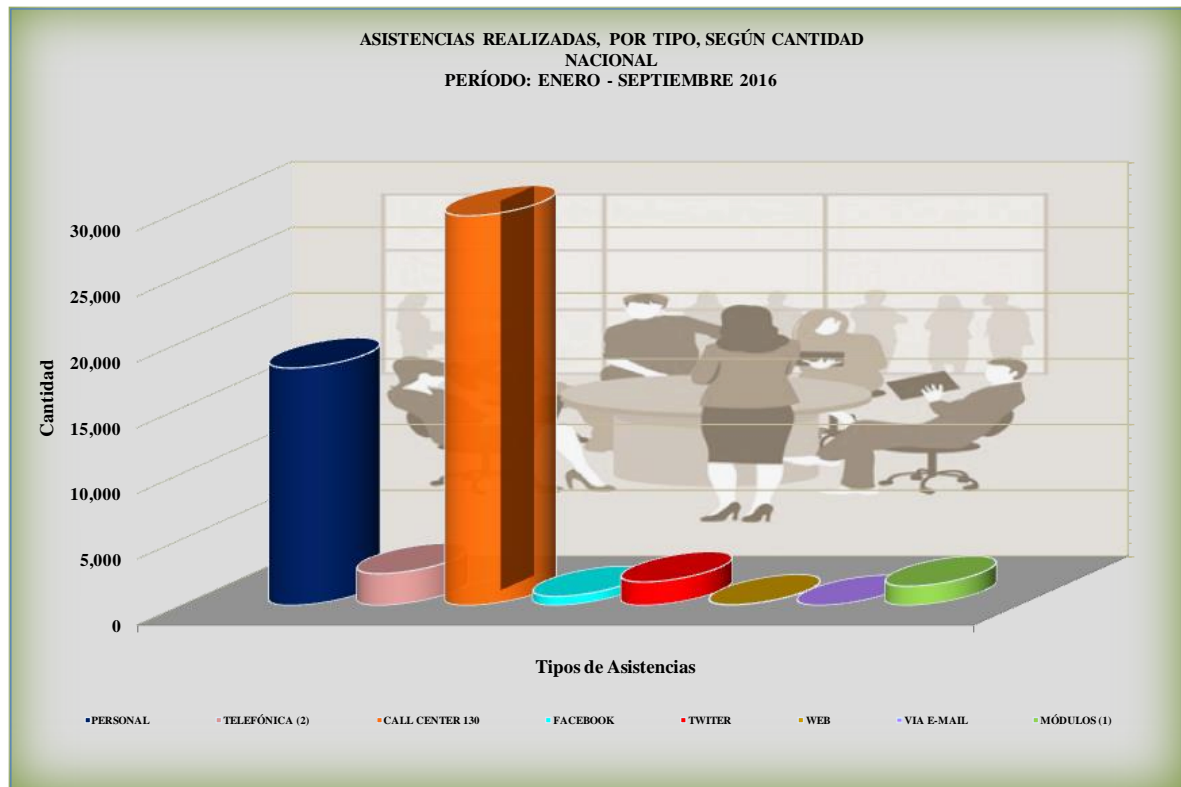
Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	386	376	336	1,421	0	646	161	8,696	4,245	1,448	339	18,054
TELFÓNICA (2)	20	119	85	154	0	129	95	676	945	115	76	2,414
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	29,639	0	0	0	29,639
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	680	0	0	0	680
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,779	0	0	0	1,779
WEB	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,454	0	0	0	1,454
TOTAL	406	495	421	1,575	0	775	256	42,973	5,190	1,563	415	54,069

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, Albrook y los Pueblos.
 (2): Recibidas a través del 310-1313.

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
TOTAL[®]	327	360	378	1,065	428	429	341	1,198	12.49

[®] 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 diciembre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	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-Oct-16	3,202	38,452,660.74

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta monto, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Oct-16	2,552	19,556,977.47

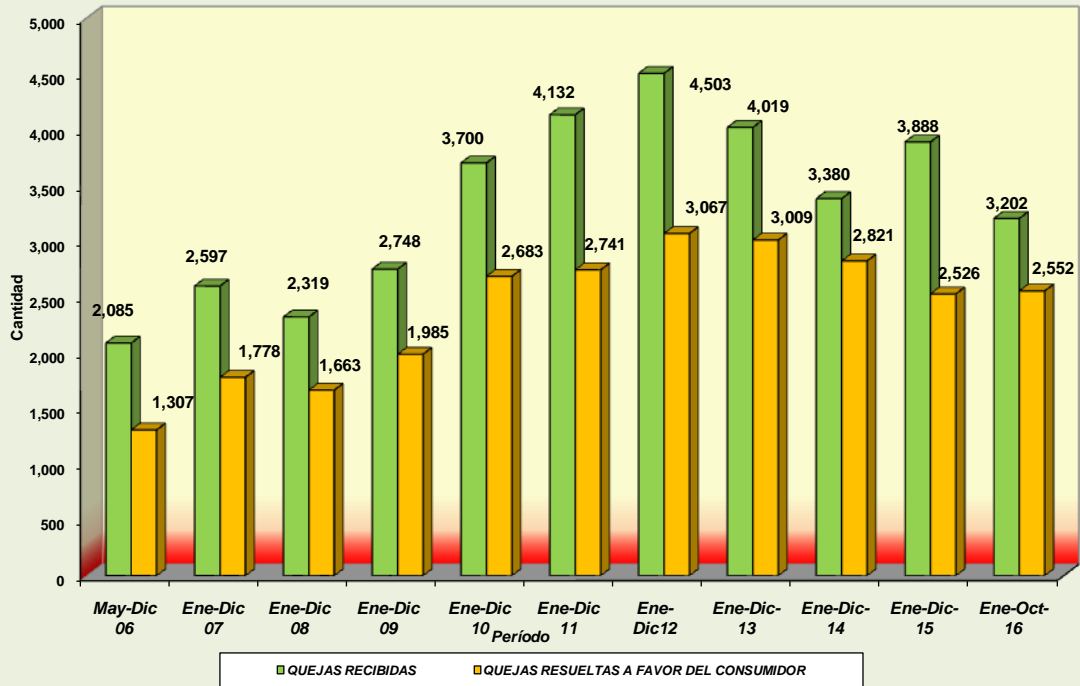
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

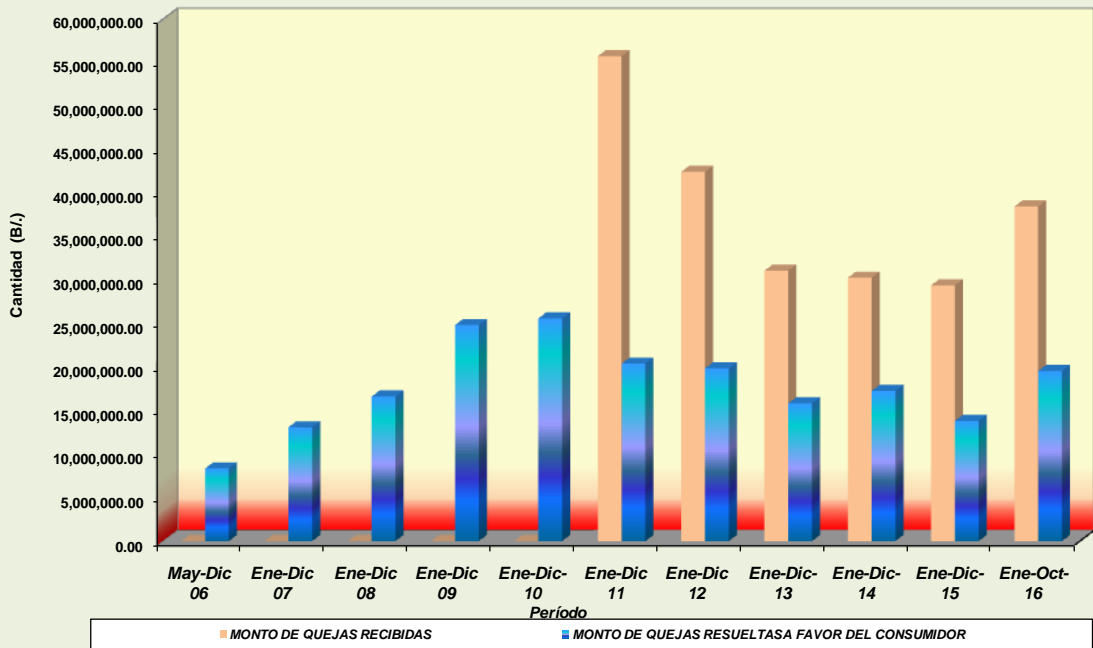
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	26,132	195,145,730.23
---	---------------	-----------------------

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 diciembre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Oct-16	2,466	35,938,462.46

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

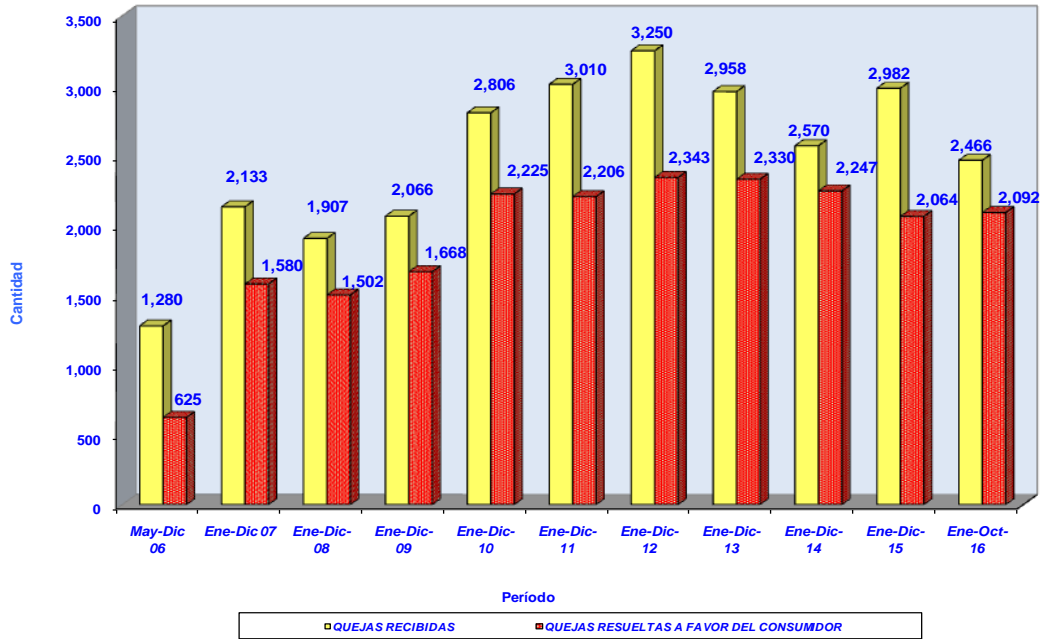
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

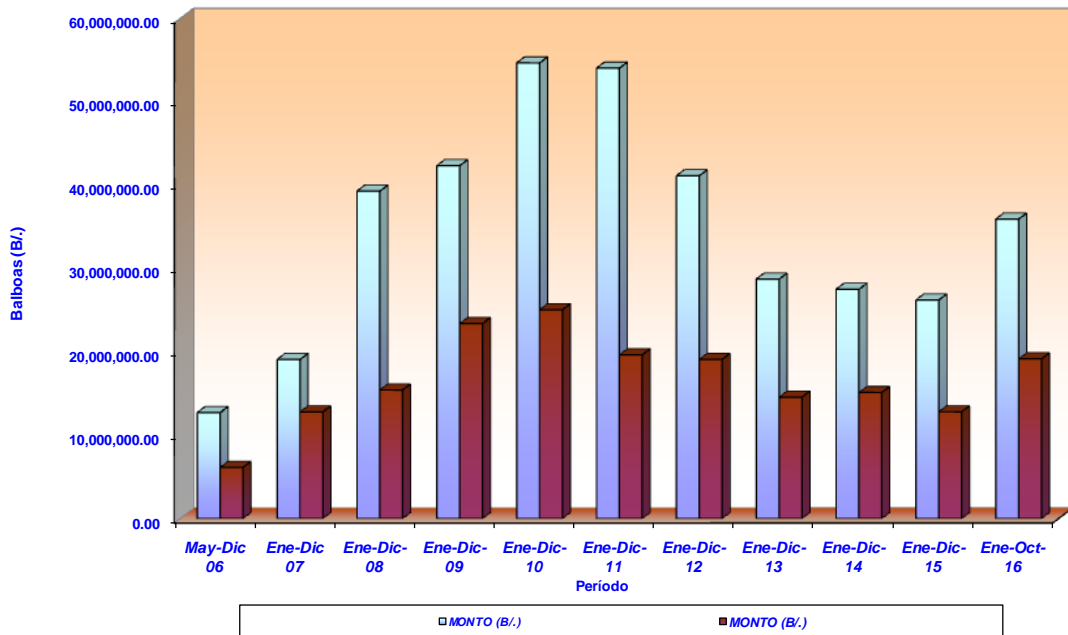
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Oct-16	2,092	19,161,874.28
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	20,882	183,243,954.96

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 - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,466	2,466			
REGIONAL	Expedientes	736	736			
TOTAL NACIONAL		3,202	3,202	0	0	0
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	80					
Promedio de Quejas Mensual	320					

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 diciembre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	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-Oct 16	736	2,514,198.28

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Oct 16	460	395,103.19

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	535
Agencia de autos	197
Hoteles o planes vacacionales	94
Venta de autos usados	62
Material didáctico	42
Decoración	16
Taller de reparación de autos	13
Cursos de inglés	11
Agencias de viajes	5
Escuelas / colegio	5
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonía	2
Fábricas de muebles	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
Bienes y raíces	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,023

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	222	21.7	22,310.88	4,953,014.35
Claúsula abusiva	212	20.7	57,526.42	12,195,601.45
Incumplimiento de contrato	172	16.8	58,722.04	10,100,191.55
Falta de información comercial	128	12.5	23,362.06	2,990,343.84
Cobro indebido	66	6.5	10,760.09	710,165.70
Vicio oculto	61	6.0	47,403.55	2,891,616.51
Devolución de dinero/abono	49	4.8	7,864.15	385,343.23
Aclaración de contrato	38	3.7	47,687.18	1,812,113.02
Incumplimiento de servicio	32	3.1	14,858.09	475,458.84
Veracidad de la publicidad	12	1.2	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	10	1.0	10,497.20	104,972.00
Anulación de contrato	7	0.7	9,708.83	67,961.84
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Custodia de bien	3	0.3	6,532.80	19,598.40
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
TOTAL	1,023	100.0	36,515.74	37,355,605.75

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	166	28.3	36,726.70	6,096,631.79
Acuerdo en audiencia/Varios	135	23.0	30,059.99	4,058,098.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	65	11.1	22,150.24	1,439,765.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	53	9.0	31,189.60	1,653,048.74
Abandono	48	8.2	21,626.30	1,038,062.59
Pendiente constancia Desistimiento	33	5.6	29,836.42	984,601.83
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	4.4	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	26	4.4	29,309.87	762,056.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	19	3.2	42,165.89	801,151.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.9	91,245.67	456,228.35
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
TOTAL	586	100.0	31,839.97	18,658,223.63

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	144	11,405,515.83
Incumplimiento de contrato	141	9,844,070.77
Falta de información comercial	67	2,595,942.65
Cobro indebido	61	666,616.98
Devolución de dinero/abono	33	273,018.25
Vicio oculto	30	2,089,822.21
Incumplimiento de garantía	29	1,504,179.52
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	6	436,493.00
Resolución contrato	3	86,400.00
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
TOTAL	535	30,822,400.40

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	177	7,965,087.77
Desistimientos	117	6,832,284.05
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	303	15,428,533.13

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	33
KRISHEL INVESTMENT, INC.	21
MYSTIC TOWER, S.A.	18
INVERSIONES DECURIA, S.A.	17
AVANCE URBANO, S.A.	14
INVERSIONES EMET, S.A.	10
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	10
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	7
SAN LORENZO PROPERTY	7
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	6
DESARROLLO EL LIMON	6
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	6
SUCASA	6
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	5
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
EDISON GARDEN CORP.	4
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	4
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	4
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
MYSTIC VALLEY	4
PEDRO BIENES RAICES	4
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
THE ONE ASSETS CORP.	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	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
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, 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
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO LAS MENDOZAS	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
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMI, S.A. / QUIJANO TRUST	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, 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 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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DEREK CONSTRUCTION, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	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
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	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 ROBLEDAL, 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
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	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
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 LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, 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
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PASEO DE CALIFORNIA, 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 EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, 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 URBANISTI	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	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
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	535

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	39	322,780.47
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
TOTAL	62	596,213.22

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	192,750.89
Acuerdo	13	174,771.88
Fallo a favor	4	29,065.58
TOTAL	42	396,588.35

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
M.P. AUTOS	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTOS VIP	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	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
BORCA MOTORS, S.A.	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
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
PTY CAR CENTER	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENTA DE AUTOS EL PRIMO	1
TOTAL	62

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	142	2,988,289.74
Vicio oculto	24	654,222.05
Falta de información comercial	10	203,484.65
Incumplimiento de servicio	6	31,902.87
Claúsula abusiva	6	16,239.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Devolución de dinero/abono	2	52,609.97
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Cobro indebido	1	3,159.35
Veracidad de la publicidad	1	0.00
TOTAL	197	4,112,625.98

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	57	1,064,777.97
Desistimiento	35	736,683.18
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	98	1,908,138.15

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	51
PETROAUTOS, S.A.	36
PANAMOTOR	28
MOTORES JAPONESES	19
RICARDO PEREZ, S.A.	15
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	7
EMPRESAS MELO, S.A.	5
CONSULTENOS, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MARINE BROKERS	1
TOTAL	197

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	5,575.00
TOTAL	1	5,575.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

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

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 - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	55.00
TOTAL	1	55.00

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	299
Electrodomésticos/equipos electrónicos	270
Celulares	214
Tv por cable	167
Almacén por departamentos	156
Mueblería/equipo electrónico	142
Funerarias	117
Telefonía	81
Agencia de autos	63
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	53
Mueblerías	46
Hoteles o planes vacacionales	45
Taller de reparación de autos	45
Repuestos para autos	42
Computadoras	29
Almacén de ropa y calzados	24
Opticas	24
Decoración	19
Supermercados	18
Joyería/Relojerías	16
Ventas por TV	16
Eventos artísticos	14
Agencia de motos	13
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Clínicas	11
Lavanderías o lavamáticos	11
Servicios Profesionales	11
Agencias de viajes	10
Alquiler de autos	10
Ventas por internet	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Venta de autos usados	9
Escuelas / colegio	9
Videojuegos	8
Universidad	8
Fábricas de muebles	8
Líneas aéreas	7
Materiales de construcción	7
Farmacias	7
Cursos varios	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Servicio de intermediación	6
Constructoras	5
Estaciones de gasolinas	5
Distribuidoras e importadoras	5
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Comunicaciones / internet	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
Sedería/Sastrería	3
Almacén de bicicleta	2
Animales	2
Armas	2
Bancos	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
Otros	2
Alarmas	1
Casa de empeño	1
Cooperativas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Curso de computadora	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
TOTAL	2,179

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	920	42.2	436.09	401,206.70
Falta de información	345	15.8	555.68	191,709.70
Incumplimiento de servicio	205	9.4	585.13	119,952.25
Resolución de contrato	152	7.0	353.52	53,735.36
Incumplimiento de contrato	136	6.2	982.13	133,570.09
Cobro indebido	95	4.4	475.41	45,163.75
Mercancía defectuosa	81	3.7	352.45	28,548.64
Custodia de bien	48	2.2	383.68	18,416.85
Devolución de dinero	38	1.7	657.95	25,002.03
Rescindir contrato	36	1.7	160.65	5,783.33
Anulación de contrato	32	1.5	205.49	6,575.79
Daño y perjuicio	25	1.1	734.06	18,351.50
Vicio oculto	21	1.0	1,413.10	29,675.09
Venta engañosa	18	0.8	408.21	7,347.74
Veracidad de la publicidad	15	0.7	366.99	5,504.81
Abono retenido	9	0.4	702.69	6,324.17
Nota de crédito	3	0.1	62.40	187.19
TOTAL	2,179	100.0	503.47	1,097,054.99

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	614	31.2	393.03	241,320.30
Desistimiento/Devolución	292	14.9	458.79	133,966.21
Acuerdo en audiencia/Varios	250	12.7	296.73	74,181.63
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	132	6.7	686.96	90,678.98
Pendiente constancia desistimiento	117	6.0	355.79	41,627.77
Resolución/Devolución	102	5.2	933.08	95,173.98
Abandono	82	4.2	225.35	18,478.47
Resolución/Reemplazo	71	3.6	470.57	33,410.15
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	69	3.5	432.39	29,834.76
Acuerdo en audiencia/Reparación	68	3.5	556.33	37,830.22
Transacción extrajudicial	54	2.7	540.41	29,181.88
Resolución/Reparar	40	2.0	650.22	26,008.82
Acuerdo/Reemplazo	27	1.4	405.23	10,941.30
Resoluciones/Varios	22	1.1	1,110.52	24,431.51
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	12	0.6	327.14	3,925.67
Acuerdo/Devolución	7	0.4	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	505.00	1,010.00
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	1,966	100.0	457.15	898,753.84

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	113	108,715.08
Incumplimiento de contrato	68	89,213.23
Cobro indebido	59	34,896.60
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	4	3,754.17
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
Anulación de contrato	1	250.00
TOTAL	299	295,467.53

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	121	113,757.19
Acuerdos	59	70,802.76
Resoluciones	40	54,157.58
Transacción Extrajudicial	6	6,014.00
TOTAL	226	244,731.53

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
CJ BROKERS REAL ESTATE	37
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
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
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, 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
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
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
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	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
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INMUEBLES DAVID, 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
KARSA 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
NPU PANAMÁ, 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 LA VALDEZA, 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
TOTAL	299

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	207	96,768.02
Mercancía defectuosa	33	14,479.97
Falta de información	9	5,943.37
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
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
TOTAL	270	123,104.91

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	168	75,634.73
Acuerdo	83	38,037.73
Resolución	54	30,054.64
Transacción extrajudicial	8	4,444.76
TOTAL	313	148,171.86

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	39
PREMIER	30
PANAFOTO	27
FOTO SONIDO	17
DO IT CENTER	11
RODELAG	11
E-VISION	10
CASA GALA	7
ELEKTRA	7
AUDIOFOTO	6
PHOTURA	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
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
LG ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
SERVIDEALES	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	1
BEST PRICE INT. L S.A.	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
DIGITAL AUDIO	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	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
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAENCO	1
RAMTEC	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 AUDIO	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SUPER MUEBLE	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK S.A.	1
WEST HOUSE	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	270

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	176	50,588.70
Incumplimiento de servicio	12	2,189.15
Custodia de bien	10	2,216.10
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
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
TOTAL	214	57,621.60

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	130	24,032.93
Acuerdo	61	13,973.13
Resolución	20	6,556.44
Transacción extrajudicial	4	930.05
TOTAL	215	45,492.55

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	10
MOVICELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	8
CELL PLUS	6
DRAGON CELL	5
MOBILE HOME	5
TECNI CELL	5
JIN XU SHOP	4
REDPRECIO.COM	4
SMARTPHONE	4
C & D CENTER	3
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL NUMBER ONE	3
CELL UNIVERSE	3
CLARO PANAMA	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
FASHION MOVIL	2
GLOBAL MOBILES	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET HD	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL PRIMAX	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
TOP MOBILE CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL 22	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORAS EL DORADO	1
FULL ELECTRONIC 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 AGOPE S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A.	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
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
RED PRECIO	1
SAMSUNG	1
SMART MOBILES HD	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
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	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
TOTAL	214

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	34	27,749.67
Falta de información	4	3,244.42
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
TOTAL	46	36,948.12

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	14	8,537.71
Resolución	8	9,504.99
Acuerdo	6	6,476.86
Transacción extrajudicial	1	855.00
TOTAL	29	25,374.56

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ECONOMICA	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
TOTAL	46

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	2,353.77
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Vicio oculto	1	2,485.54
Falta de información	1	1,850.00
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	9	11,989.31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	24,407.03
Incumplimiento de servicio	13	10,204.79
Falta de información	12	5,589.63
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	3	3,348.40
Cobro indebido	3	347.98
Venta engañosa	2	1,100.00
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
TOTAL	63	49,949.68

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	15	11,719.48
Resolución	12	14,959.12
Desistimiento	11	6,256.96
Transacción extrajudicial	2	1,697.24
TOTAL	40	34,632.80

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	111	32.9	21,650.05	2,403,155.87
Incumplimiento de contrato	67	19.9	54,853.84	3,675,207.04
Cláusulas abusivas	54	16.0	58,996.54	3,185,813.12
Falta de información comercial	39	11.6	31,380.76	1,223,849.51
Cobro indebido	21	6.2	7,961.06	167,182.20
Vicios ocultos	14	4.2	30,844.54	431,823.53
Devolución de abono/dinero	11	3.3	19,201.95	211,221.50
Incumplimiento de servicio	10	3.0	29,100.65	291,006.45
Aclaración de contrato	7	2.1	81,702.25	571,915.77
Veracidad de la publicidad	3	0.9	35,000.00	105,000.00
TOTAL	337	100.0	36,398.15	12,266,174.99

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	166	28.3	36,726.70	6,096,631.79
Acuerdo en audiencia/Varios	135	23.0	30,059.99	4,058,098.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	65	11.1	22,150.24	1,439,765.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	53	9.0	31,189.60	1,653,048.74
Abandono	48	8.2	21,626.30	1,038,062.59
Pendiente constancia Desistimiento	33	5.6	29,836.42	984,601.83
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	4.4	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	26	4.4	29,309.87	762,056.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	19	3.2	42,165.89	801,151.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.9	91,245.67	456,228.35
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
TOTAL	586	100.0	31,839.97	18,658,223.63

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 ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	30	570,108.55
Inmobiliarias	27	695,805.63
Hoteles o planes vacacionales	11	42,265.50
Decoración	8	34,318.52
Fábricas de muebles	3	8,675.20
Venta de autos usados	2	18,700.00
Financieras	1	3,639.03
Taller de reparación de autos	1	6,600.00
Universidad	1	22,116.95
Reparación de casas	1	4,525.00
TOTAL	85	1,406,754.38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	30	545,225.78
Incumplimiento de contrato	15	421,555.56
Cláusulas abusivas	10	35,890.50
Cobro indebido	9	69,784.79
Incumplimiento de servicio	8	28,580.73
Vicios ocultos	6	131,363.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	85	1,406,754.38

Fuente: ACODECO

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

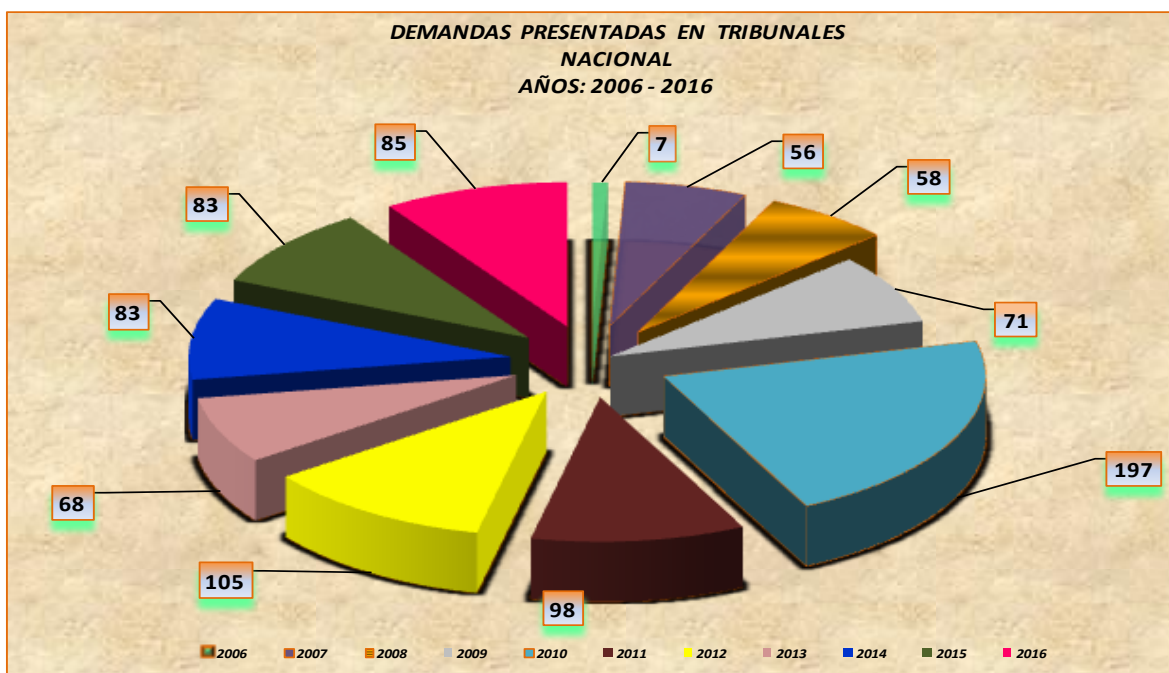
AÑO: 2006 - 2016 (hasta octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.4	1,165,958.76
2009	71	7.8	3,177,387.81
2010	197	21.6	11,574,589.66
2011	98	10.8	4,265,056.02
2012	105	11.5	4,552,121.01
2013	68	7.5	3,037,107.83
2014	83	9.1	2,925,140.26
2015	83	9.1	2,460,388.06
2016	85	9.3	1,406,754.38
TOTAL	911	100.0	35,726,691.80

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes aperturados	6,417	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,460	1,117,678.00

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

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
Expedientes aperturados	82	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	64	19,500.00

LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO

Expedientes aperturados	303	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	128	175,300.00

LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADO

Expedientes aperturados	6	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1	350.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	83	1.9	43,660.00	3.9
SUPERMERCADO XTRA	65	1.5	32,280.00	2.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	51	1.1	31,805.00	2.8
SUPERMERCADO REY	49	1.1	27,680.00	2.5
SUPER CARNES	22	0.5	16,325.00	1.5
SUPERMERCADO ROMERO	9	0.2	2,605.00	0.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	5	0.1	2,100.00	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	4,160	93.3	953,258.00	85.3
TOTAL	4,460	100.0	1,117,678.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

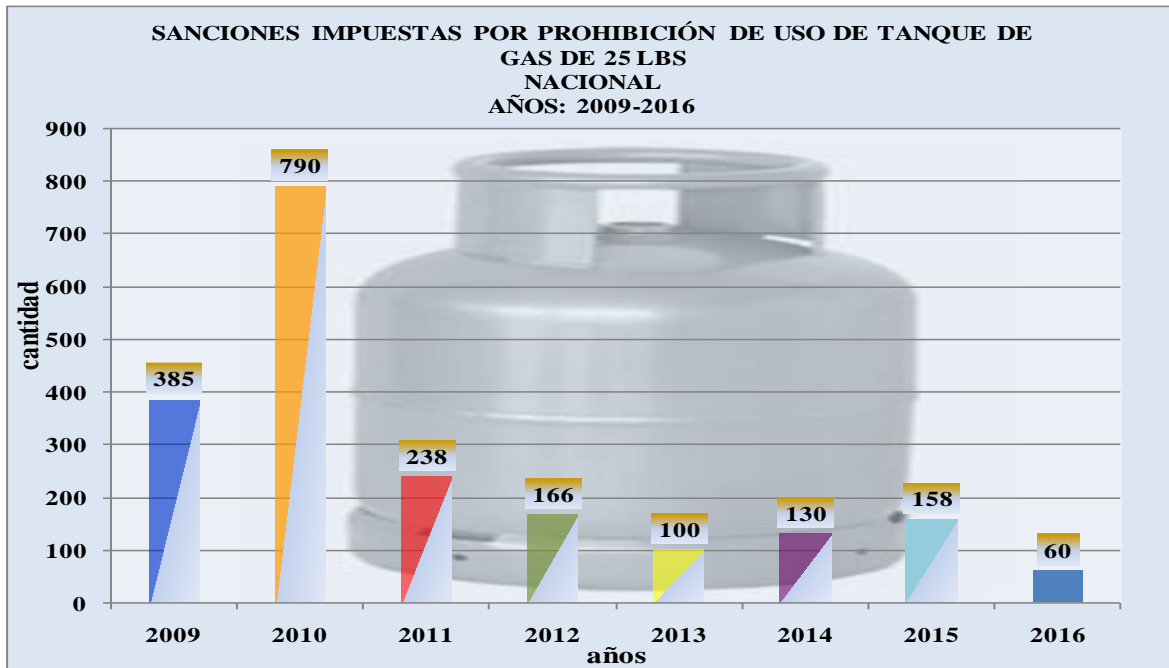
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2016 (hasta octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	60	48,500.00
TOTAL	2,027	838,050.00

Fuente: ACODECO



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

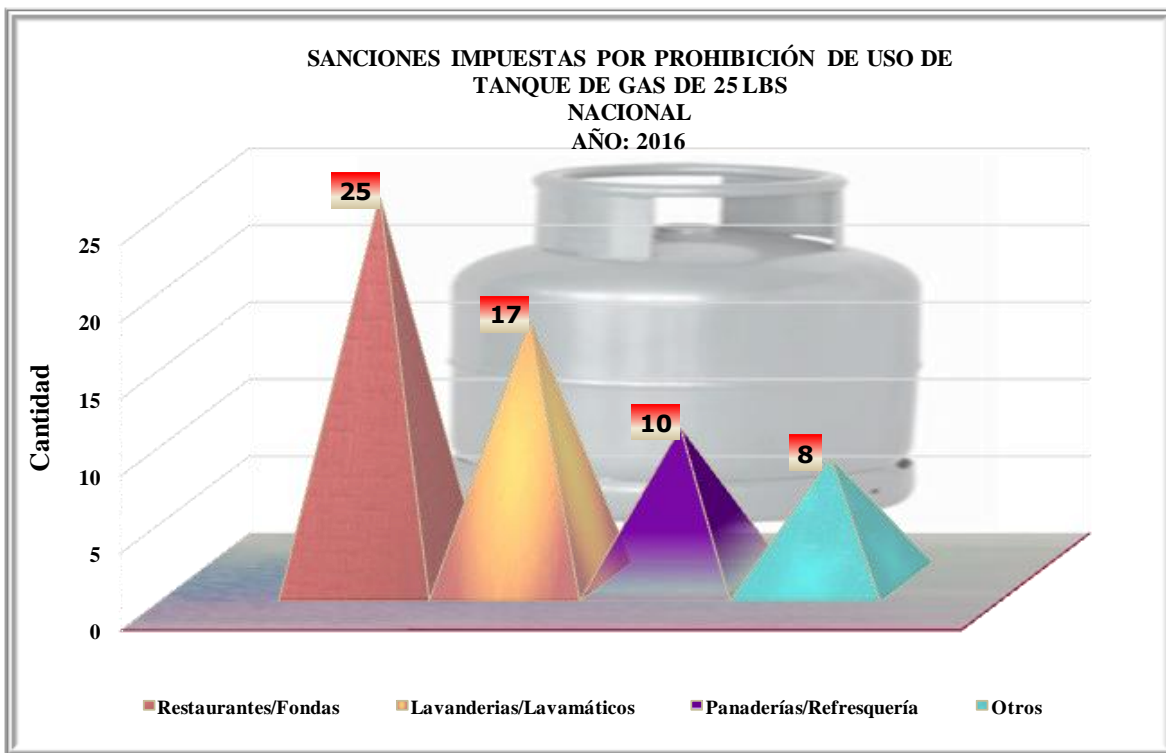
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	25	18,500.00
Lavanderías/Lavamáticos	17	13,750.00
Panaderías/Refresquería	10	10,750.00
Otros	8	5,500.00
TOTAL	60	48,500.00

Fuente: ACODECO



CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2016 (octubre)

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AÑOS	CANTIDAD COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	35	26,150.00
2016	7	5,650.00
TOTAL	106	137,750.00

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2016 (hasta octubre)

MOTIVOS	AÑOS		
	2014	2015	2016
Venta atada	6	9	1
Sin entrega de contrato	4	12	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...
Sin Información clara y veráz	7	6	...
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; ya que una escuela puede registrar más de una (1) sanción.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	60
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	12
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	42
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	60
Rectificar	Rectificar historial (números)	62
	Rectificar forma de pago	1
	Rectificar fecha de último pago	4
	Rectificar saldo actual	20
	Monto original	1
Modificar	Modificar de activa a cancelada	41
	Consulta sin autorización	4
TOTAL		307

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	1	25.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	24	466,064.36
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	46	0.00
La publicidad no es veraz	39	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	118	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	6	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	16	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	13	0.00
Hasta agotar existencias	11	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	19	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	2	0.00
No indica fecha de duración	121	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	21	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	8	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	33	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	66	0.00
Venta especial sin falta	69	0.00
TOTAL	630	466,093.35
VERIFICACIÓN	148	65.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	22	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	114	0.00
Suspendió/ rectificó	10	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
QUEJAS		
Honró	3	146.40
Desistió	0	0.00
TOTAL	149	146.40

Fuente: ACODECO

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

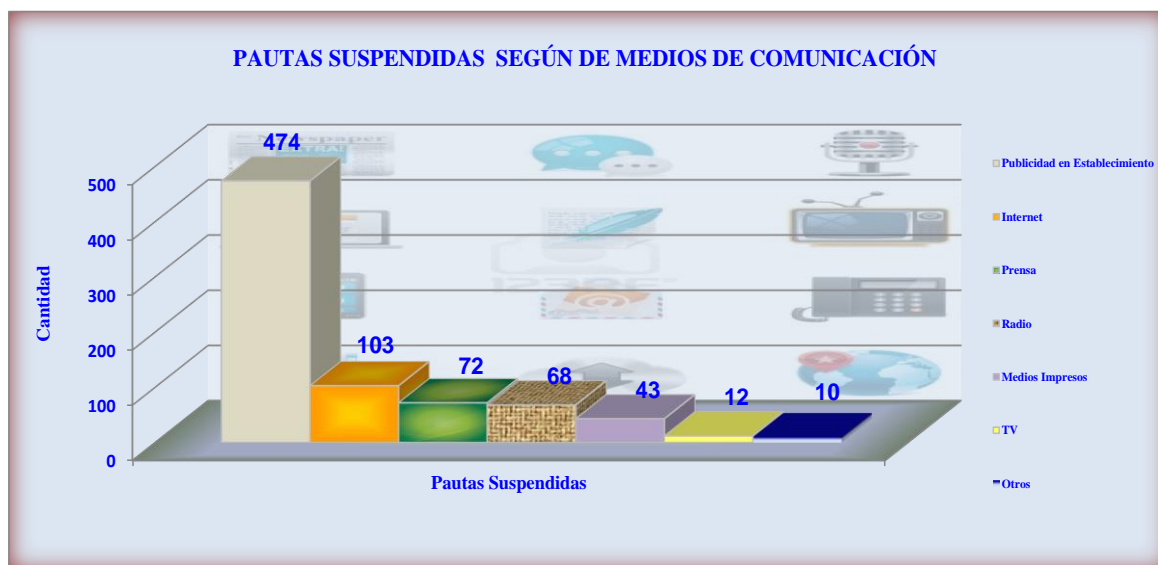
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	474
Internet	103
Prensa	72
Radio	68
Medios Impresos	43
TV	12
Otros	10
TOTAL	782

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016 (a octubre)	9,134	4,743	13,877
TOTAL	108,927	65,870	174,797

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 diciembre 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016 (a octubre)	4,595	1,878	6,473
TOTAL	48,662	26,151	74,813

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

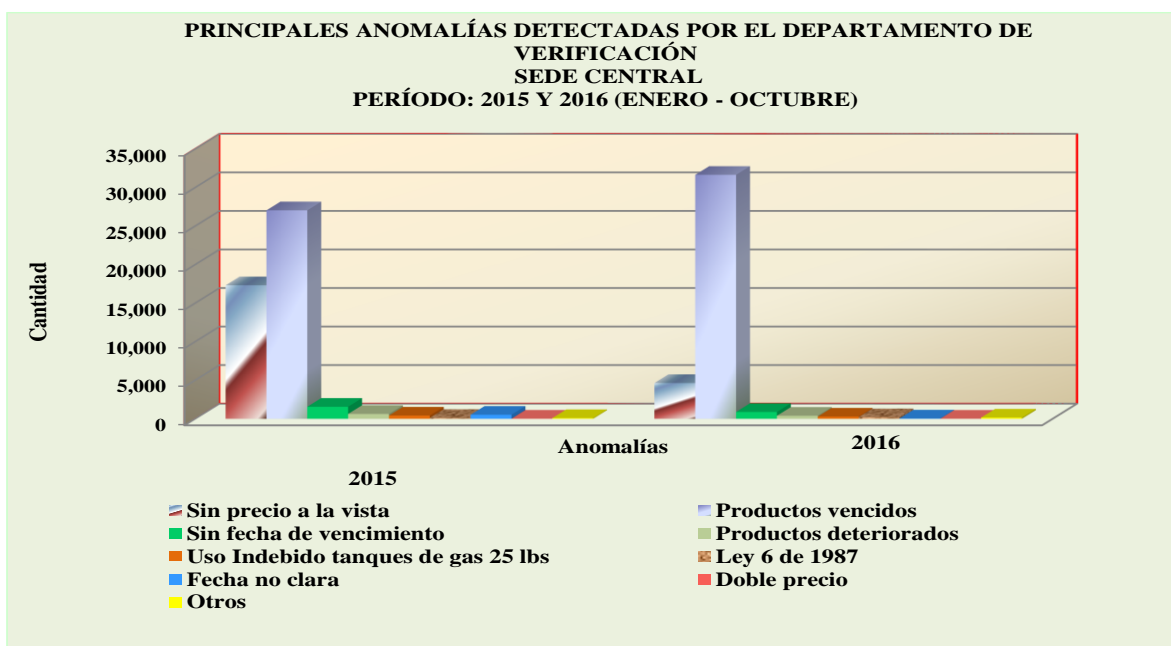
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2015 - 2016 (hasta octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	4,640
Productos vencidos	27,045	31,649
Sin fecha de vencimiento	1,557	884
Productos deteriorados	626	389
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	282
Ley 6 de 1987	113	205
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	12
Otros	88	154
TOTAL	47,698	38,251

Fuente: ACODECO



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

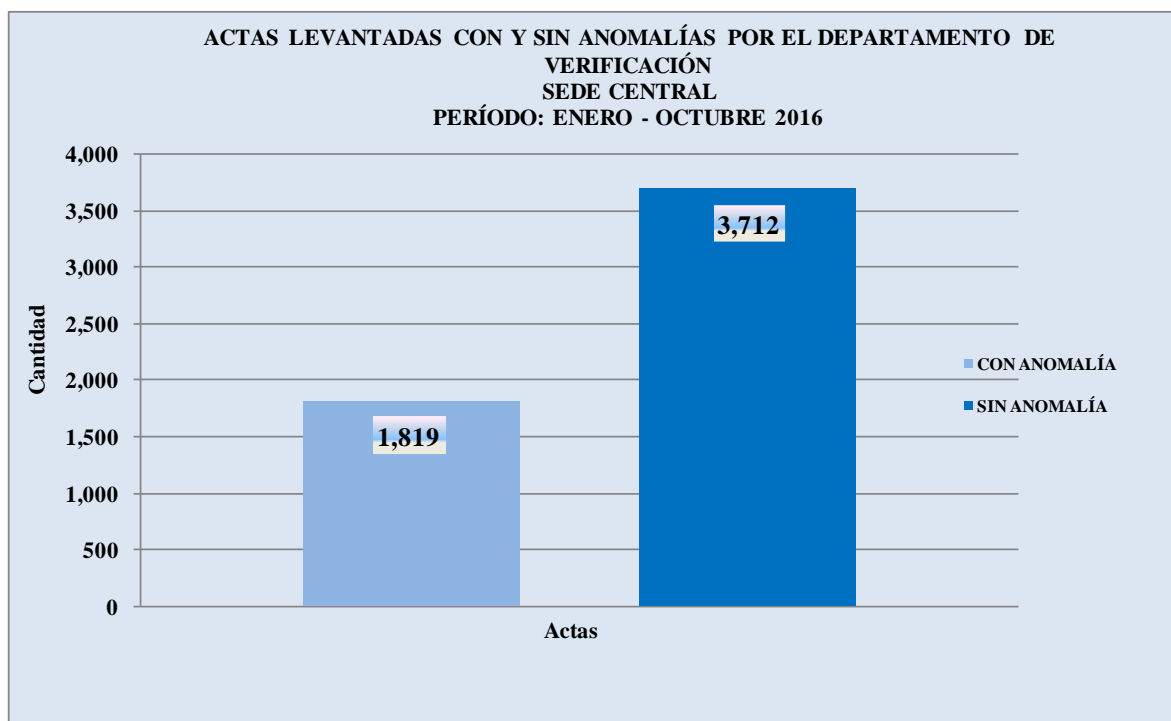
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,819	3,712

Fuente: ACODECO



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

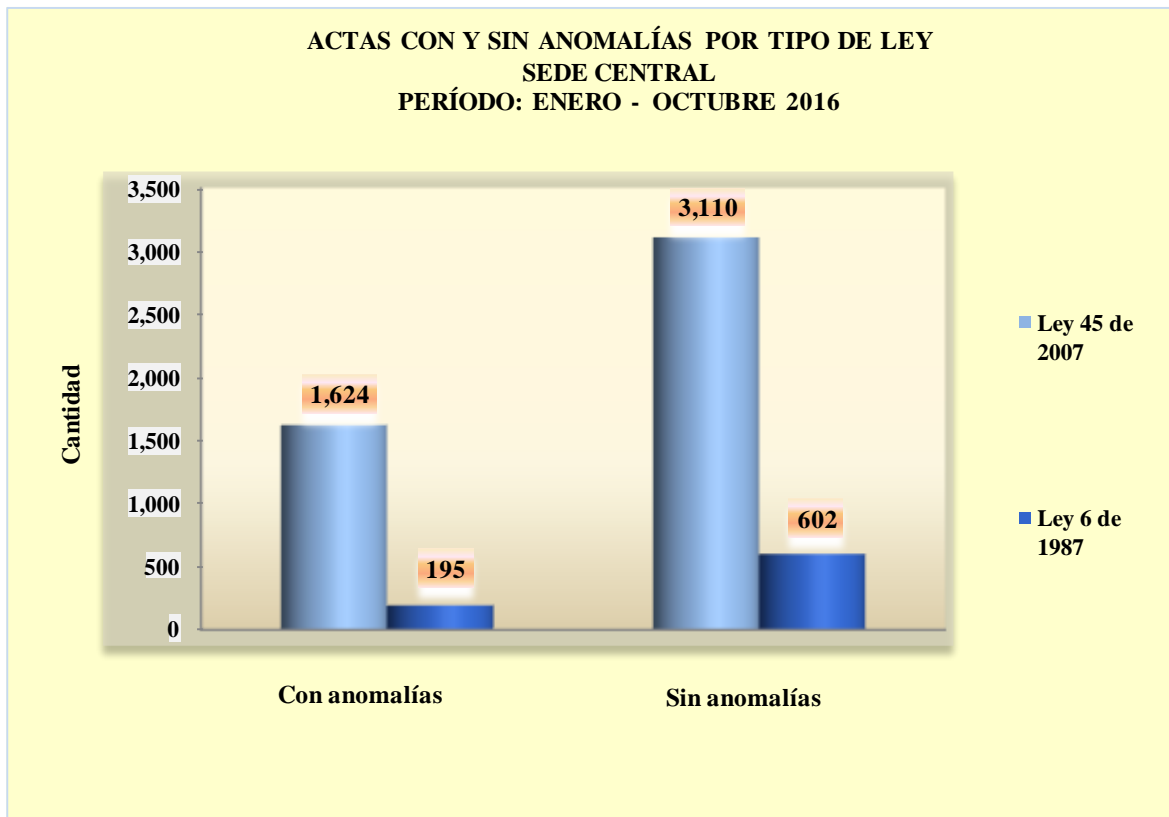
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,624	3,110
Ley 6 de 1987	195	602

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	102	779	487	294	0	87	736	4,640	478	603	648	8,854
Productos vencidos (PV)	productos	10,654	12,143	6,741	4,368	0	10,660	10,491	31,649	15,293	1,903	16,024	119,926
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,355	138	14	0	1	9	884	2,205	40	207	4,853
Productos deteriorados	productos	44	427	406	47	0	97	6	389	162	1,074	618	3,270
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	179	9	0	0	0	1	36	100	2	69	397
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	9	0	0	34	282	14	6	6	380
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	96	2	0	0	111
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	20	5	16	0	0	7	118	25	10	6	212
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	1	0	1	0	70	0	2	17	93
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	17	0	1	3	21
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	4	0	1	1	8
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	7
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
TOTAL		10,811	14,936	7,795	4,755	0	10,847	11,284	38,260	18,283	3,814	17,599	138,384

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

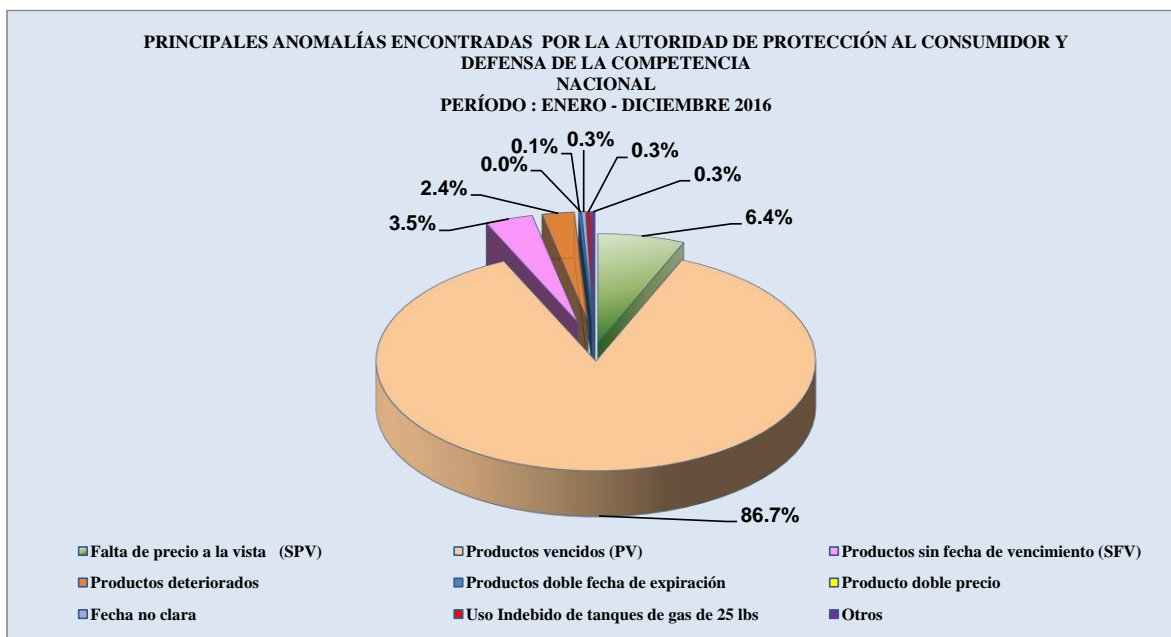
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	8,854	6.4
Productos vencidos (PV)	119,926	86.7
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,853	3.5
Productos deteriorados	3,270	2.4
Productos doble fecha de expiración	200	0.1
Producto doble precio	17	0.0
Fecha no clara	397	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	380	0.3
Otros	380	0.3
TOTAL	138,277	100.0

Fuente: ACODECO



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

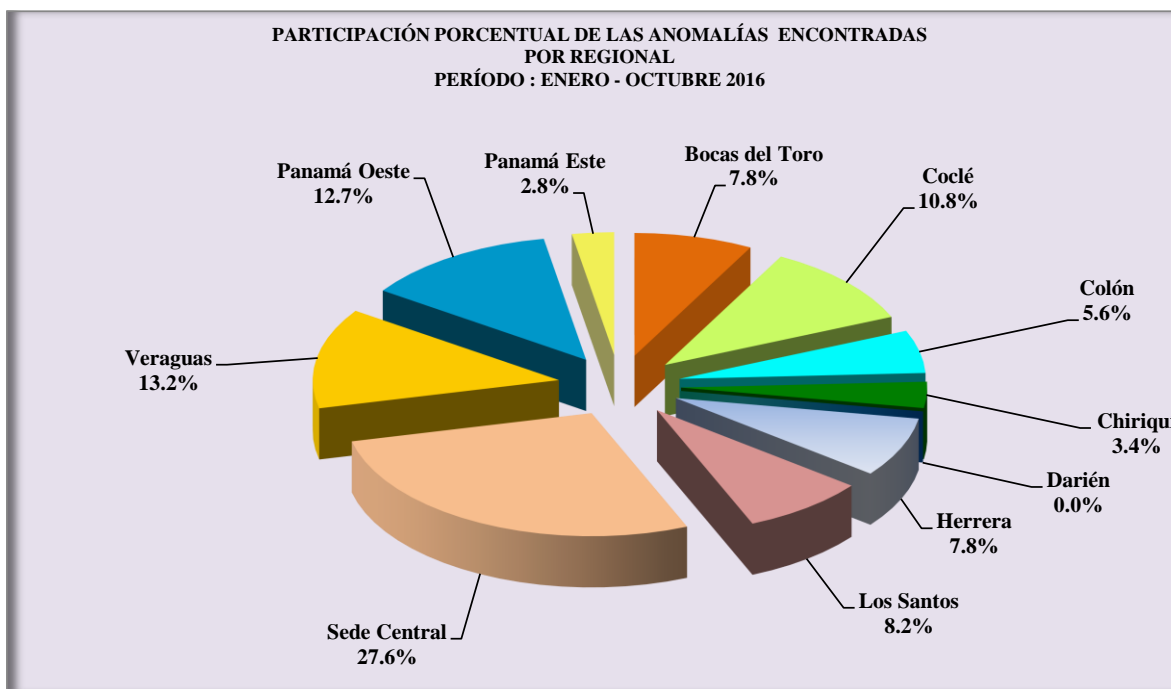
NACIONAL

PERIODO : ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,811	7.8
Coclé	14,936	10.8
Colón	7,795	5.6
Chiriquí	4,755	3.4
Darién	0	0.0
Herrera	10,847	7.8
Los Santos	11,284	8.2
Sede Central	38,260	27.6
Veraguas	18,283	13.2
Panamá Oeste	17,599	12.7
Panamá Este	3,814	2.8
TOTAL	138,384	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2016

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
TOTAL	1,320	92.0	257,961	100.0

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

En el mes de junio y agosto; 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 - OCTUBRE 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2016

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	129	35.8	38,848	16.7
SUPERMERCADO 99	78	21.7	114,256	49.1
SUPERMERCADO REY	93	25.8	33,656	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	29	8.1	17,992	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	29	...	3,297	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	0.6	301	0.1
TOTAL	360	91.9	232,497	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

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

Estos datos se actualizan el 20 de diciembre 2016

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
TOTAL	124	100.0	33,659	100.0

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	49	180	110	65	0	332	262	196	376	29	64	1,663
Almacenes	30	36	18	67	0	111	48	376	54	20	5	765
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	4	3	4	0	0	4	6	29	0	2	2	54
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	1	0	0	0	1
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	3	2	0	0	0	1	10	0	0	0	19
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	6
Casinos	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	1	6	0	0	0	12
Celulares	0	3	2	0	0	12	0	0	1	0	0	18
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	101	0	0	0	101
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	2	1	3	0	1	12	61	15	3	0	98
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	40	0	0	0	41
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	29	0	0	34
Distribuidora e Importadoras	0	4	0	0	0	2	1	53	1	0	1	62
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Electronicas	1	1	0	0	0	2	0	11	3	0	1	19
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	0	7
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	32
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	7	6	8	1	0	2	2	14	2	3	0	45
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	14	4	5	0	4	23	18	17	5	19	112
Ferreterías	16	9	15	1	0	1	12	47	0	0	1	102
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	12	17	6	23	0	17	75	38	17	1	5	211
Internet	3	4	1	0	0	0	16	33	0	1	0	58
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	13	16	2	0	0	16	185	2	7	7	250
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	199	213	170	154	0	369	155	578	196	182	211	2,427
Mueblerías	1	0	6	20	0	8	4	10	0	0	0	49
Opticas	0	0	0	0	0	2	1	4	1	0	0	8
Otros	18	9	1	73	0	0	20	27	2	4	2	156
Panaderías/Refresquerías	4	22	10	0	0	3	36	153	15	6	5	254
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	12	1	0	0	18
Pintura	2	0	0	0	0	45	0	7	0	0	0	54
Restaurantes / Fondas	77	192	84	146	0	167	221	1600	297	84	122	2,990
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	1	7	0	0	0	9
Salón de Belleza	2	6	4	47	0	6	34	10	1	1	0	111
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	1	8	0	0	5	18
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	29	62	26	39	0	26	13	132	12	121	45	505
Telefonía	1	0	0	0	0	0	1	9	0	3	0	14
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	4	19	8	0	0	35
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	10	0	0	0	15
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	10	0	0	0	0	13
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	5	0	0	15
TOTAL DE VISITAS	483	818	498	648	0	1,144	992	3,922	1,060	474	497	10,536

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	57	0	0	3	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	6	34	17	190	52	8	4	20	6	28	13	332	50	17	8	632	156	788
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	15	0	3	0	25	25
- En contra del consumidor	balanza	0	6	0	11	0	2	0	2	0	3	0	2	0	5	0	1	0	32	32
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	98	10	25	155	177	332
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	917	360	139	6,189	1,429	7,618
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	1617	0	0	1	78	0	525	0	391	0	0	465	322	466	2933	3,399
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	13	8	7	1	14	3	20	5	16	10	93	25	19	8	187	66	253
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	128	0	318	7	0	0	29	0	198	2	162	6	2009	25	332	5	3,176	45	3,221
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	0	11	0	3	0	3	0	4	0	27	27
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	5	0	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	6	21	0	7	6	12	17	6	3	29	80	87	7	17	120	183	303
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		59		26		25		35		79		174		59			467	467
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6		46		66		19		46		55		260		67			565	565
Verificación de grasas	freidora o paila	40	10	67	6	0	0	41	5	48	0	44	1	337	8	95	0	672	30	702
Información comercial	marca	0	0	58	7	0	0	0	2	35	5	0	19	2	208	11	33	106	274	380
TOTAL DE ACTIVIDADES		2,318	654	1,959	2,412	197	60	713	502	12,568	1,145	8,896	1,424	111,397	11,591	1,686	1,853	139,734	19,641	159,375

(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

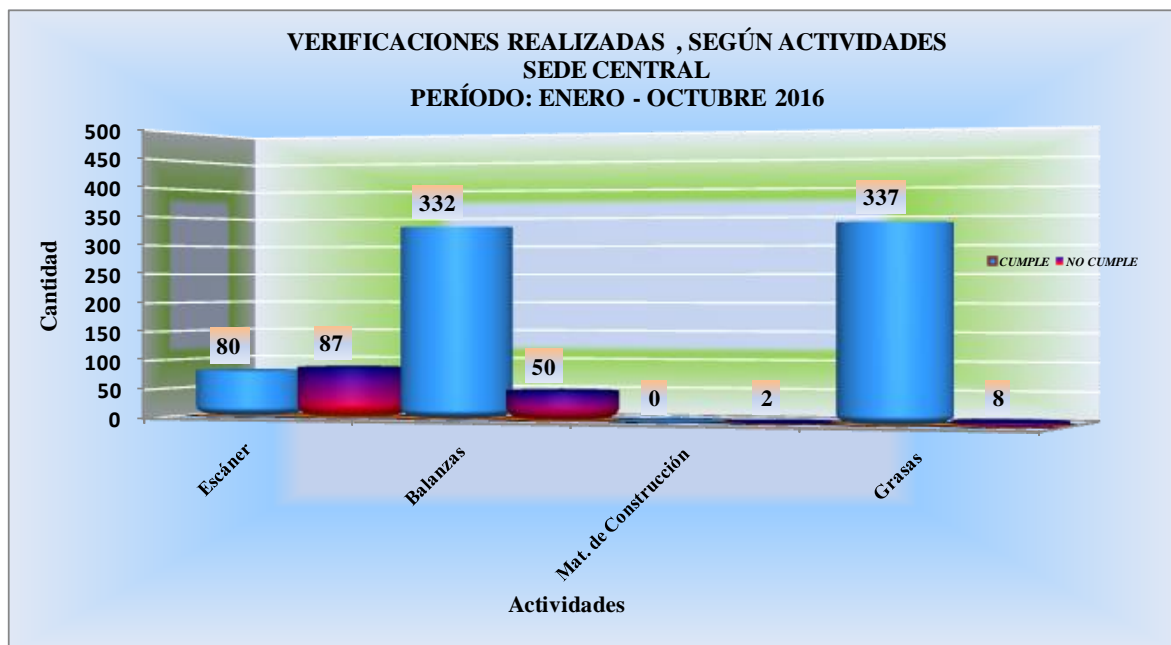
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	80	87
Balanzas	332	50
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	337	8

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

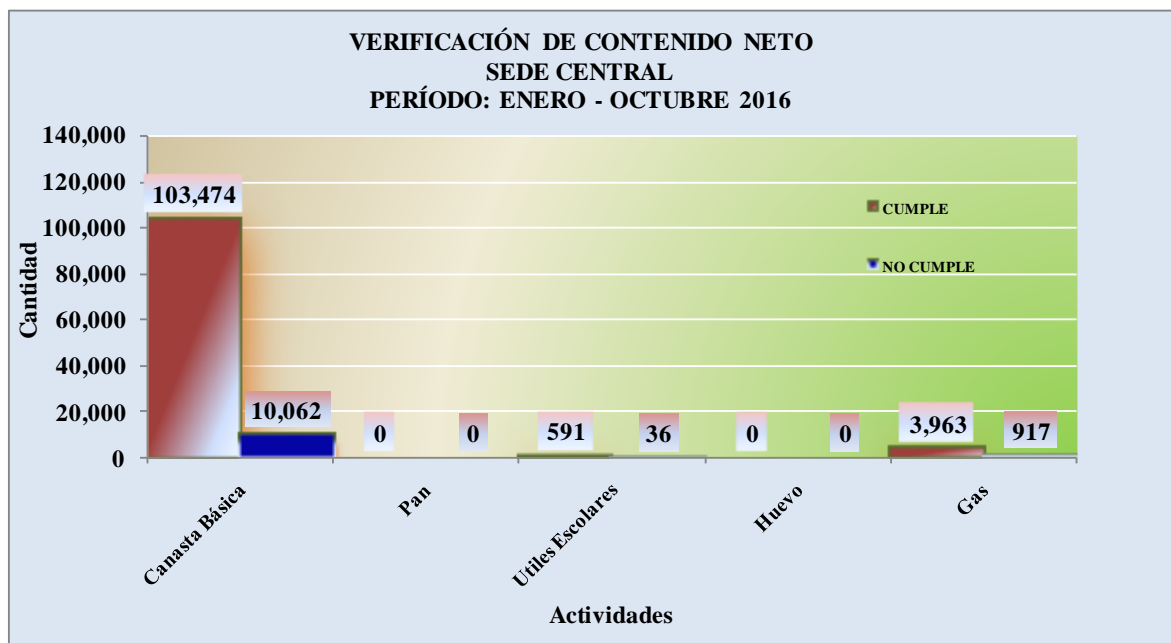
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	103,474	10,062
Pan	0	0
Utiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	3,963	917

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

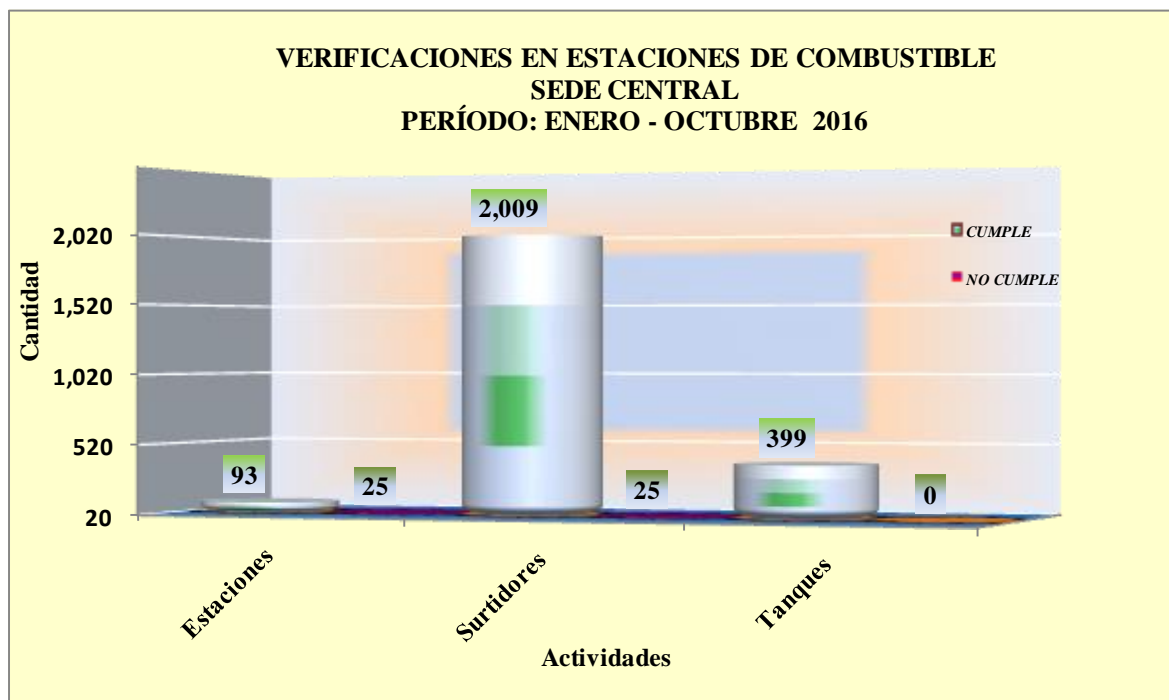
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	93	25
Surtidores	2,009	25
Tanques	399	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 Octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		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	632	156	2,435	601	3,036
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	25	2	136	138
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	32	0	164	164
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	114	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	15,642	316,506	52,688	369,194
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	155	177	351	810	1,161
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,933	621	3,618	4,239
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	187	66	444	280	724
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,176	45	7,735	129	7,864
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	123	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	44	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	120	183	426	1,024	1,450
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		467		1,721		1,721
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		565		1,755		1,755
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	672	30	2,528	431	2,959
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	274	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**

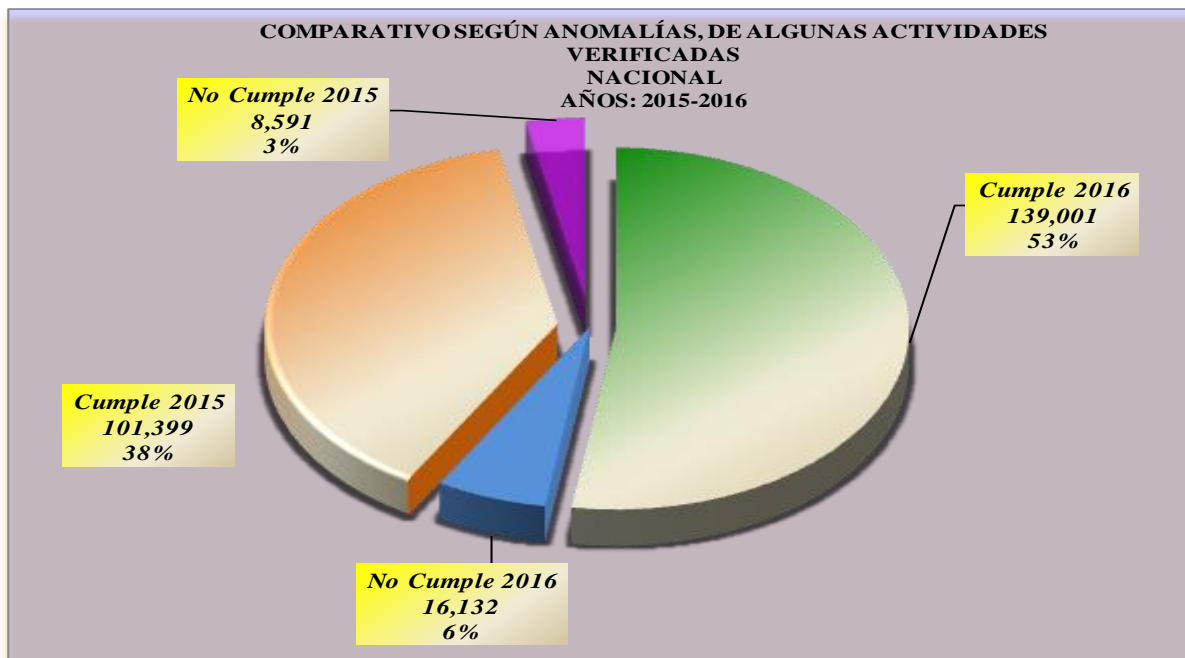
PERÍODO: 2015 - 2016 (octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	120	183	129	136
Pesas y Balanzas	632	156	297	70
Combustible (1)	4,126	113	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	133,450	15,642	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	8	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	672	30	1,059	55
TOTAL	139,001	16,132	101,399	8,591

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016****Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	575
Medios de Comunicación	731
Consulta	5,388
Capacitaciones	335
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	155
Cuida Tu Bolsillo	61
Guía del Consumidor	17
TEMAS	
Ley 6ta	1,740
Ley 24	0
Ley 45	3,700
Ley 81	96
Control de Precio	0
Otros	1,472
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	202
Radio	438
Prensa	89
Otros	4
MÓDULOS	
Albrook Mall	597
Los Pueblos	540
La Peatonal	317
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	163,402
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	33,433

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	34	29	27	38	35	42	0	0	367
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	17	5	13			68
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	9	12	13			112
Programas	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3			23
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0			25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	0	1	2			38
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	7	10	8			71
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			30
PROGRAMAS	3	15	12	3	10	10	8	9	13	14	0	0	97
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	2	3	3			19
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	7	5	7			61
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	0	5	4			17
TEMAS	42	7	25	5	6	31	24	5	12	13	0	0	170
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	2	1	4			46
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	2	10	1			61
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1			3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	1	0	7			60
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	13	18	19	2	10	9	8	9	13	13	0	0	114
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	7	6	7			78
Radio	0	0	0	0	0	1	2	2	5	4			14
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	0	2	2			22
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	115	120	150	121	183	147	0	0	1,454
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40			597
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77			540
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30			317
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	5,180	2,761	3,958	6,160	4,665	7,446			47,169
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	282	186	642	252	620	376			3,624

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

(1) En los módulos sólo están incluidas las consultas.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	22	21	6	25	0	30	44	36	11	13	208
Población Beneficiada Jornadas Educativas	878	936	830	9,268	0	3,759	890	180	350	415	17,506
Capacitaciones	24	56	6	19	0	29	82	11	34	3	264
Personas Capacitadas	716	961	185	717	0	1,073	1,450	255	1,358	102	6,817
Programas	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	136
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	136	0	0	0	136
Consultas Educativas	406	537	25	643	0	506	1,300	838	684	411	5,350
Personal	371	519	22	534	0	466	795	806	601	334	4,448
Telefonía	35	18	3	109	0	40	505	32	83	77	902
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	409	538	1,017	742	0	2,007	1,300	838	684	402	6,838
Ley 6ta	50	59	670	257	0	48	420	59	99	32	1,694
Ley 45	208	259	306	255	0	984	664	69	584	310	3,639
Ley 81	8	0	1	54	0	1	28	0	0	1	93
Otros	53	77	0	38	0	949	42	193	1	59	1,412
Distribución de Material Educativo	20,635	6,807	5,600	23,579	0	28,811	13,238	10,128	2,625	4,810	116,233
Participación en Medios de Comunicación	37	67	17	237	0	12	108	77	53	11	619
Televisión	14	22	6	28	0	11	15	6	12	10	124
Radio	23	32	9	154	0	1	93	70	41	1	424
Prensa	0	9	2	55	0	0	0	1	0	0	67
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,000	2,434	1,040	10,628	0	5,338	3,776	1,273	2,392	928	29,809

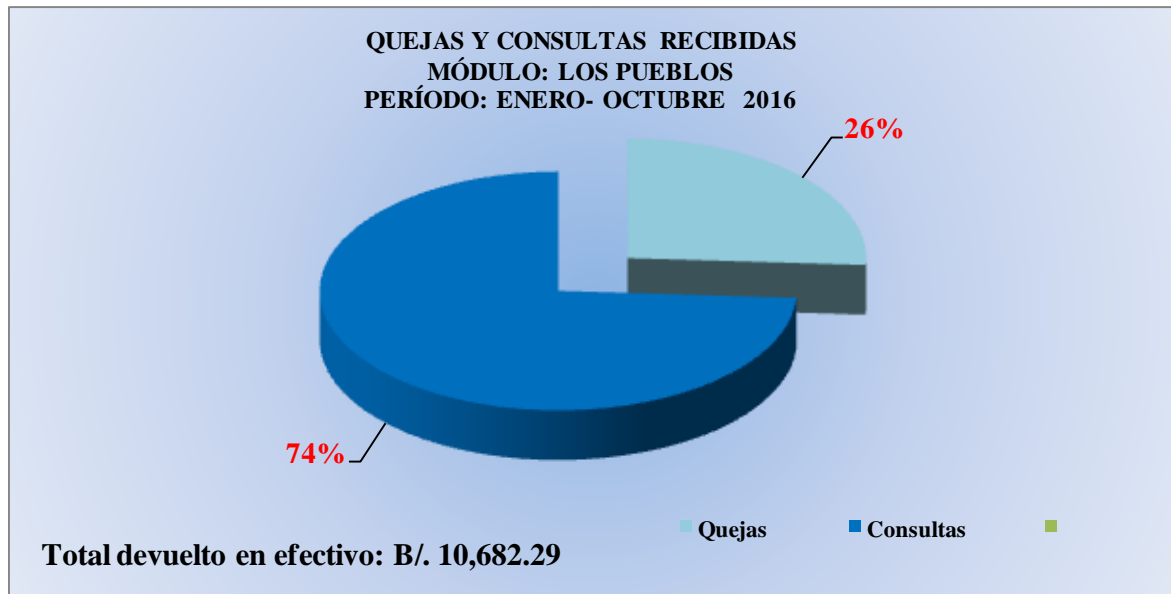
Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	19	3	2	189	10,682.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	44	111	77	540	
TOTAL	68	63	64	76	50	55	97	63	114	79	729	

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

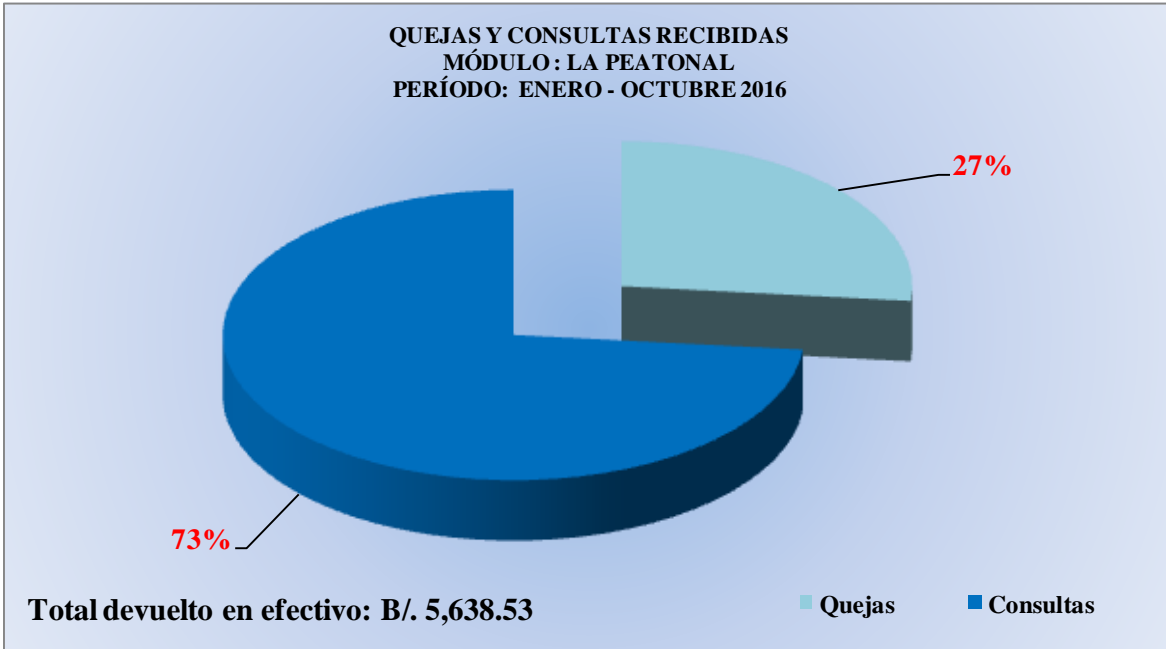


LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	8	37	4	115	5,638.53
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	27	45	30	317	
TOTAL	32	38	38	40	52	26	55	35	82	34	432	

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

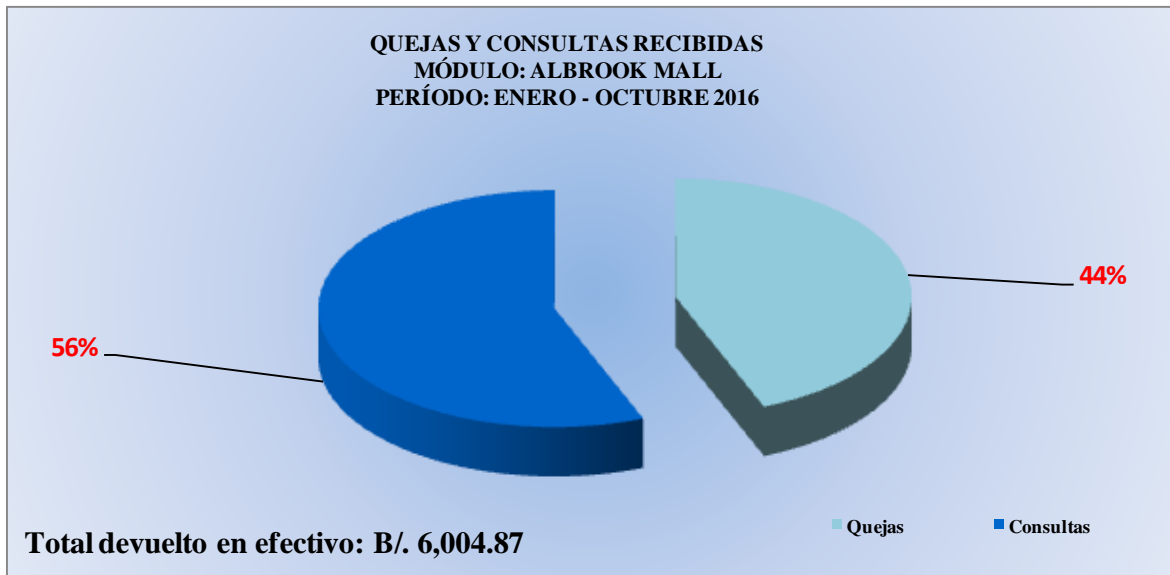


ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	33	40	49	467	6,004.87
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	50	27	40	597	
TOTAL	140	157	108	101	99	116	104	83	67	89	1,064	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

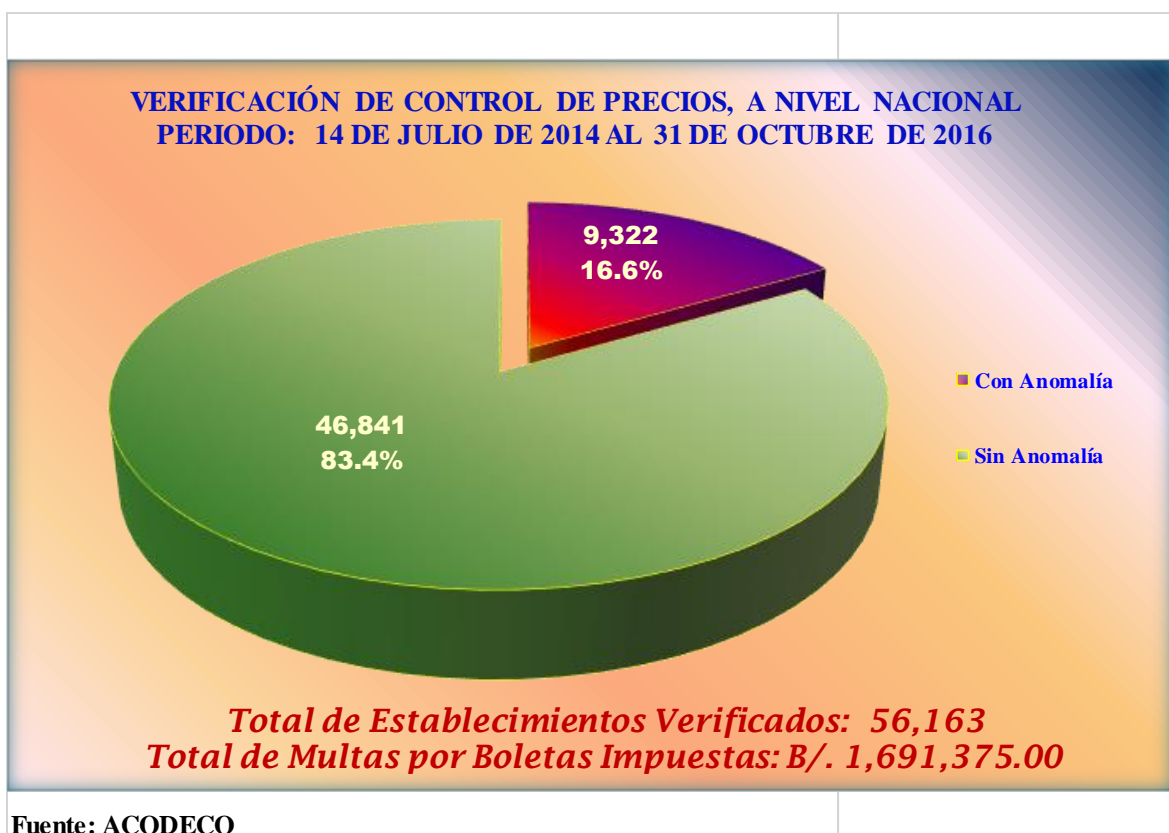
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,322
Sin Anomalía	46,841
TOTAL	56,163

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,400
Minisuper	23,521
Abarroterías	29,242
TOTAL	56,163

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO