



**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 - SEPTIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	788	2,559	3,347
ASISTENCIAS	10,006	36,224	46,230
QUEJAS*	679	2,229	2,908
<b>TOTAL</b>	<b>11,473</b>	<b>41,012</b>	<b>52,485</b>

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

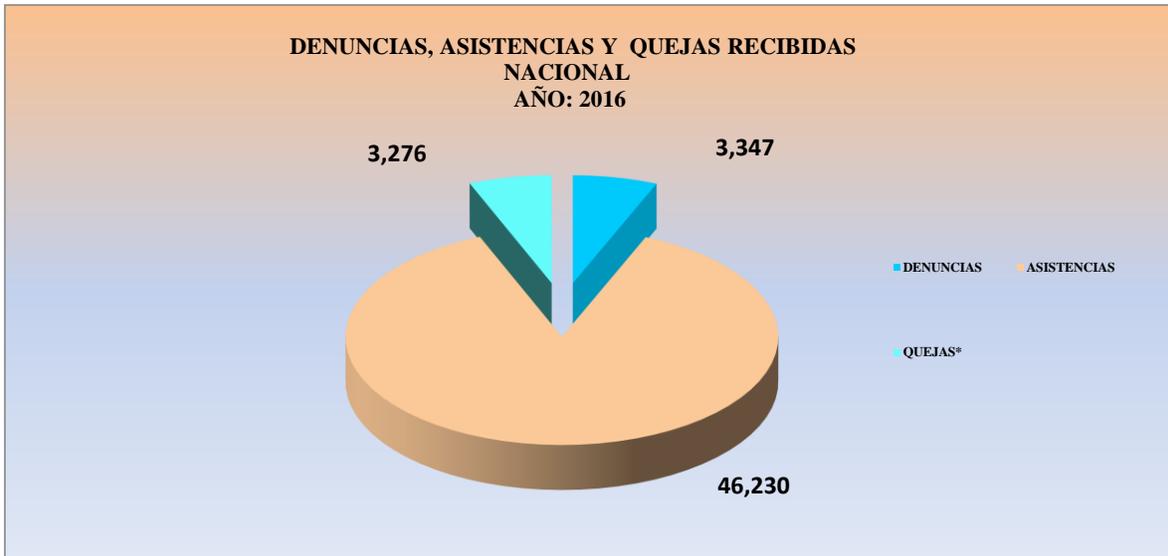
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>DETALLES</b>	<b>REGIONAL</b>	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>TOTAL NACIONAL</b>
DENUNCIAS	788	2,559	<b>3,347</b>
ASISTENCIAS	10,006	36,224	<b>46,230</b>
QUEJAS*	679	2,597	<b>3,276</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11,473</b>	<b>41,380</b>	<b>52,853</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	472	100
<b>TOTAL</b>	<b>472</b>	<b>100</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	243	65.9
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	25	6.8
Descuentos en medicamentos	22	6.0
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	16	4.3
No hay fila para jubilados	11	3.0
Falta de información en descuento jubilado	8	2.2
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	2.2
Descuentos por servicios públicos	7	1.9
No otorgan 50% jubilado recreación	7	1.9
Descuentos por servicios profesionales	6	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	6	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	6	1.6
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	0.8
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 45 DE 2007</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	235	14.2
Publicidad no veraz o engañosa	192	11.6
Falta de información propina	165	10.0
Productos vencidos	158	9.6
Escáner	134	8.1
Balanzas	92	5.6
Productos con doble precio	77	4.7
Falta de información en contratos de colegios	76	4.6
Decreto No.20 gas de 25 lbs	69	4.2
No cumplen	53	3.2
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	49	3.0
Falta de información	48	2.9
Los surtidores estan descalibrados	46	2.8
Cobro del % adicional al precio	31	1.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	27	1.6
Productos Deteriorados o mal estado	25	1.5
Peso neto	22	1.3
No dieron constancia de pago	21	1.3
Venta atada	19	1.1
Productos sin fecha de vencimiento	18	1.1
Cobro del 7% en útiles escolares	17	1.0
No dan centavo devuelto	16	1.0
Discriminación	15	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	15	0.9
Combustible	13	0.8
Falta de información en publicidad	7	0.4
Materiales de construcción	5	0.3
Monopolio	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
No aceptan centavos	2	0.1
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,654</b>	<b>99.9</b>
<b>LEY 81 DE 2009</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	24	52.2
Exigen consumo mínimo	22	47.8
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 134 DE 2013</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	18	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

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

Fuente: ACODECO

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

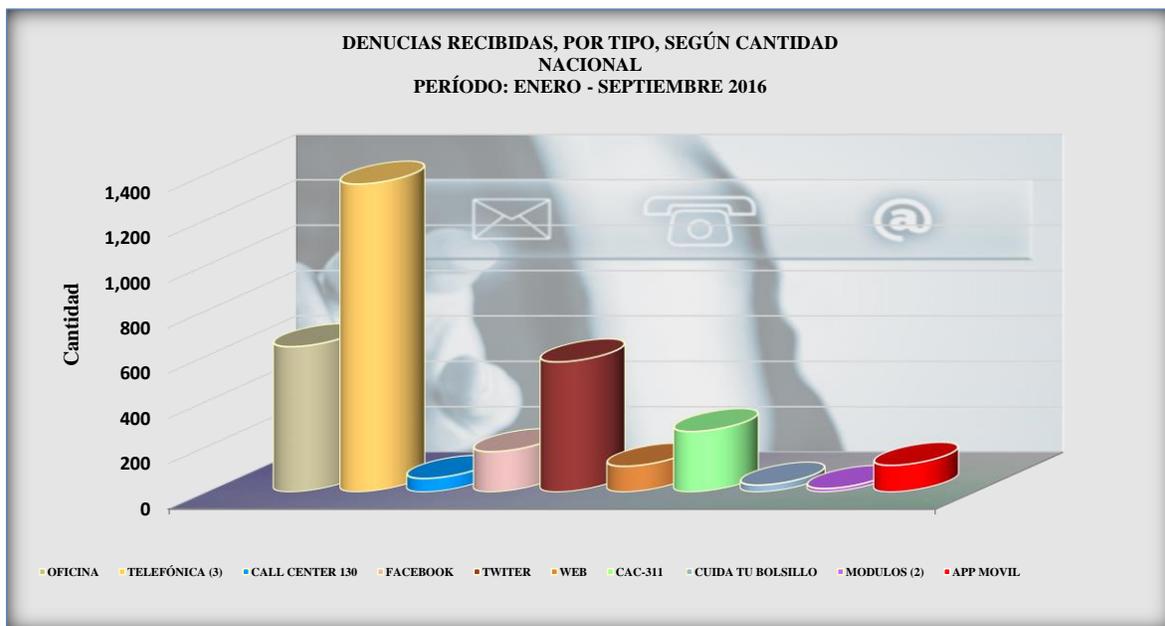
Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	27	108	130	0	27	38	168	43	69	18	640
TELFÓNICA (3)	18	37	35	64	0	28	70	1,041	22	32	10	1,357
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	177	0	0	0	177
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	573	0	0	0	573
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
WEB	0	0	0	0	0	0	0	113	0	0	0	113
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	266	0	0	0	266
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>64</b>	<b>143</b>	<b>194</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>108</b>	<b>2,559</b>	<b>65</b>	<b>101</b>	<b>28</b>	<b>3,347</b>

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

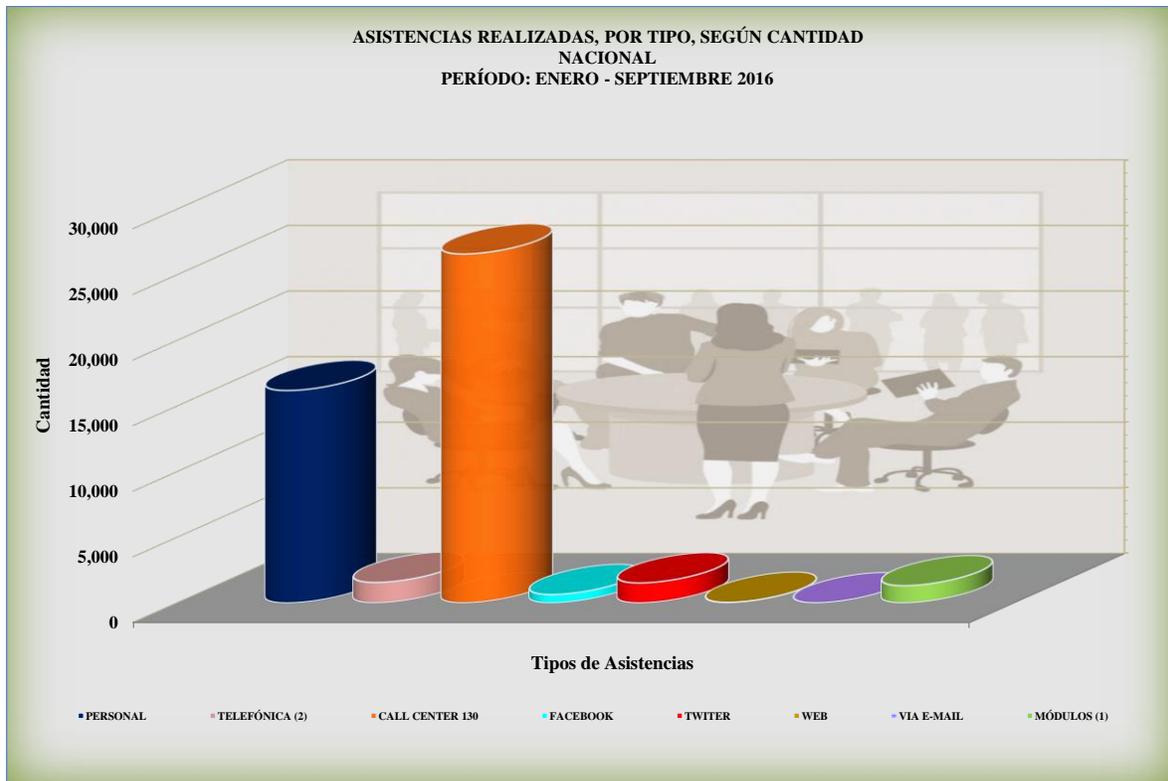
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	351	337	291	1,300	0	581	149	7,726	3,837	1,302	303	16,177
TELFÓNICA (2)	14	108	75	140	0	119	83	0	838	107	71	1,555
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	26,582	0	0	0	26,582
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	635	0	0	0	635
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,518	0	0	0	1,518
WEB	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,307	0	0	0	1,307
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>445</b>	<b>366</b>	<b>1,440</b>	<b>0</b>	<b>700</b>	<b>232</b>	<b>37,809</b>	<b>4,675</b>	<b>1,409</b>	<b>374</b>	<b>47,815</b>

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

(1): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(2): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

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

<sup>®</sup> Datos revisados.

Fuente: ACODECO

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

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

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,502	42,429,416.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Sep-16	2,908	32,933,572.37

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Sep-16	2,344	17,452,966.90

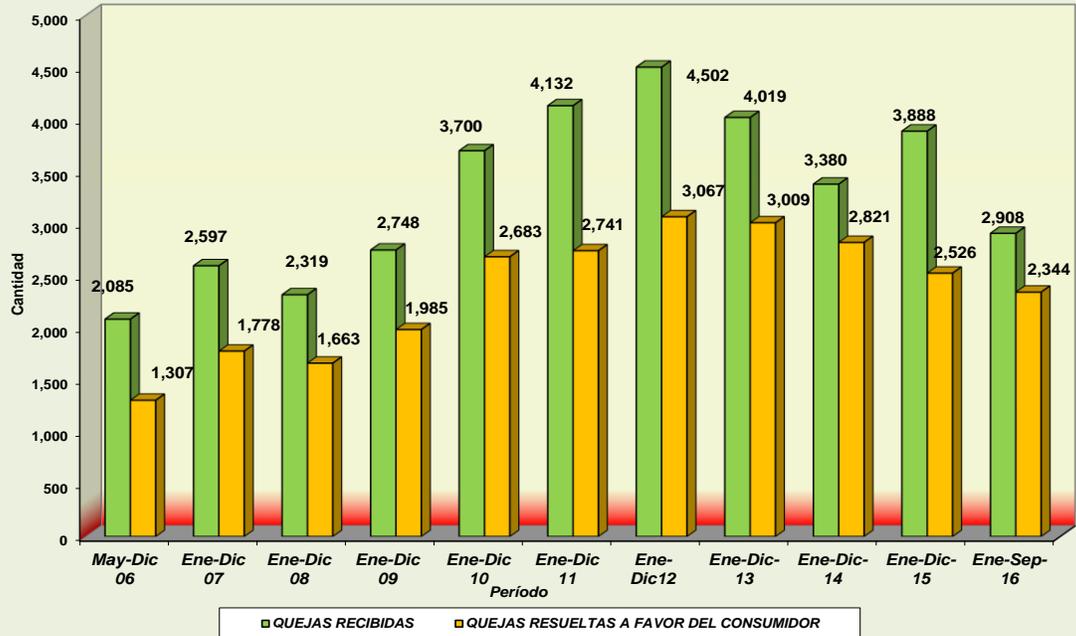
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

**Fuente: ACODECO**

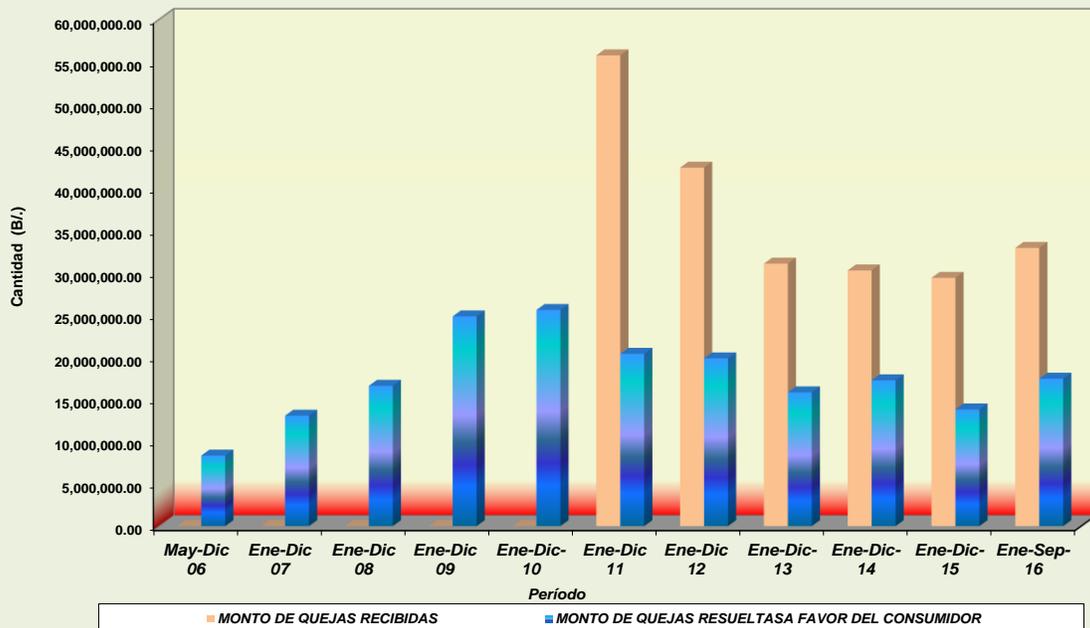
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b>	<b>25,924</b>	<b>193,041,719.66</b>
---	---------------	-----------------------

**Fuente: ACODECO**

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



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



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

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

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Sep-16	2,229	30,704,589.63

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

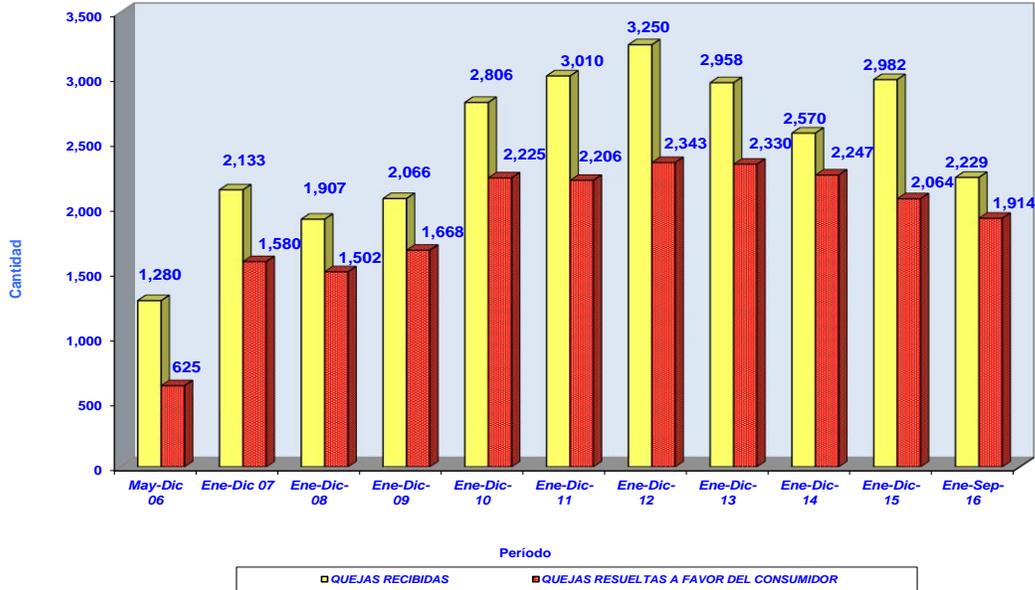
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

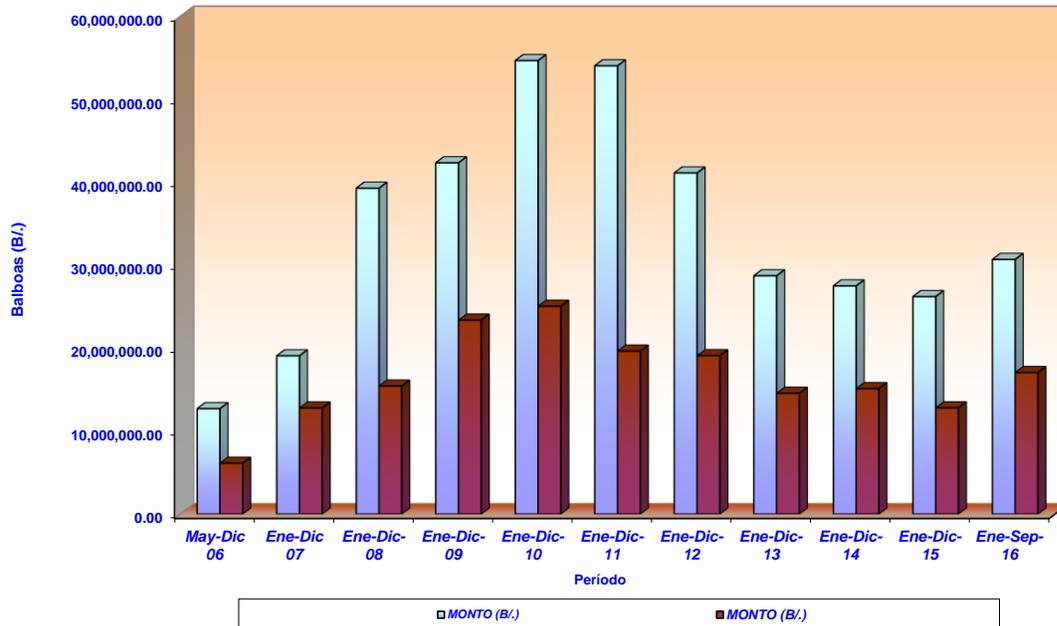
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Sep-16	1,914	17,068,881.16
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016</b>	<b>20,704</b>	<b>181,150,961.84</b>

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	2,229	2,229		
REGIONAL	Expedientes	679	679	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,908</b>	<b>2,908</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	17				
Promedio de Quejas Semanal	81				
Promedio de Quejas Mensual	323				

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)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%	...	...

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	836	836	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,393	1,393	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	6,172	5,810	79	283
<b>TOTAL</b>		<b>8,401</b>	<b>8,039</b>	<b>79</b>	<b>283</b>
Promedio de Quejas Diarias	15				
Promedio de Quejas Semanal	72				
Promedio de Quejas Mensual	288				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	94.13%	1.28%	4.59%

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 noviembre 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	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Sep 16	679	2,228,982.74

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-Sep 16	430	384,085.74

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	480
Agencia de autos	175
Hoteles o planes vacacionales	83
Venta de autos usados	56
Material didáctico	40
Decoración	16
Taller de reparación de autos	12
Cursos de inglés	11
Agencias de viajes	5
Escuelas / colegio	5
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	3
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	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
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>

**Fuente: ACODECO**

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

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	199	21.5	22,024.96	4,382,966.15
Claúsula abusiva	177	19.2	49,358.96	8,736,535.47
Incumplimiento de contrato	157	17.0	58,117.94	9,124,516.52
Falta de información comercial	120	13.0	24,216.53	2,905,983.84
Cobro indebido	64	6.9	10,816.65	692,265.87
Vicio oculto	59	6.4	48,625.94	2,868,930.47
Devolución de dinero/abono	46	5.0	7,566.46	348,057.26
Aclaración de contrato	36	3.9	50,215.61	1,807,762.02
Incumplimiento de servicio	30	3.2	15,198.63	455,958.84
Resolución contrato	9	1.0	11,568.00	104,112.00
Veracidad de la publicidad	8	0.9	34,874.38	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.6	2,994.47	17,966.84
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Resindir contrato	3	0.3	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Custodia de bien	2	0.2	6,332.28	12,664.55
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>	<b>100.0</b>	<b>34,550.27</b>	<b>31,924,446.85</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	141	26.5	36,741.62	5,180,569.02
Acuerdo en audiencia/Varios	125	23.5	29,339.09	3,667,386.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	60	11.3	22,138.38	1,328,302.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	50	9.4	31,846.07	1,592,303.61
Abandono	45	8.5	22,927.52	1,031,738.34
Pendiente constancia Desistimiento	31	5.8	25,819.61	800,407.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.9	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	4.3	30,620.07	704,261.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	3.4	42,908.72	772,356.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.8	87,144.59	348,578.35
Acuerdo/Reparación	3	0.6	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	46,920.00	93,840.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100.0</b>	<b>31,248.91</b>	<b>16,624,422.33</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	130	8,878,636.74
Claúsula abusiva	116	7,987,777.85
Falta de información comercial	63	2,563,312.65
Cobro indebido	59	648,717.15
Devolución de dinero/abono	31	263,843.25
Vicio oculto	30	2,089,822.21
Incumplimiento de garantía	25	1,237,067.79
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	3	253,995.00
Resolución contrato	3	86,400.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Abono retenido	1	1,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>25,879,918.83</b>

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	165	7,220,832.14
Desistimientos	107	5,900,773.95
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>13,752,767.40</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	27
KRISHEL INVESTMENT, INC.	20
MYSTIC TOWER, S.A.	18
INVERSIONES DECURIA, S.A.	16
AVANCE URBANO, S.A.	13
INVERSIONES EMET, S.A.	10
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	7
SAN LORENZO PROPERTY	7
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	6
CASAS DE PLAYA, S.A.	6
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	6
DESARROLLO EL LIMON	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	5
SUCASA	5
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	4
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	4
INMOBILIARIA Q, S.A.	4
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	4
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PEDRO BIENES RAICES	4
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	4
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
LOTER Y URBANISMO, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	3
THE ONE ASSETS CORP.	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
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EDISON GARDEN CORP.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, 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
MYSTIC VALLEY	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAR 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
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	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
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	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTIMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	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
FARRÉ PANAMÁ	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 NUEVA URBANISTIKA	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
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, 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
NELO, 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 BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A. / QUIJANO TRUST	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, 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 URBANIST	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 GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	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
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>

Fuente: ACODECO

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

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

	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	35	280,015.47
Vicio oculto	5	120,849.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Incumplimiento de contrato	4	39,363.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>545,798.22</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	14	108,280.78
Acuerdo	12	190,363.88
Fallo a favor	4	29,065.58
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>327,710.24</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P. MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	5
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
MP AUTOS	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
AUTOS VIP	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
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	128	2,737,582.78
Vicio oculto	22	631,536.01
Falta de información comercial	8	160,504.65
Incumplimiento de servicio	5	15,902.87
Claúsula abusiva	5	15,739.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
Cobro indebido	1	3,159.35
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>3,751,642.01</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	51	924,976.32
Desistimiento	29	615,072.51
Fallo a favor	6	106,677.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>1,646,725.83</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	43
PETROAUTOS, S.A.	31
PANAMOTOR	26
MOTORES JAPONESES	15
RICARDO PEREZ, S.A.	13
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	4
EMPRESAS MELO, 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
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HYUNDAI	1
SILABA MOTORS S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	285
Electrodomésticos/equipos electrónicos	240
Celulares	194
Tv por cable	154
Almacén por departamentos	148
Mueblería/equipo electrónico	130
Funerarias	107
Telefonia	70
Agencia de autos	55
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	45
Taller de reparación de autos	43
Mueblerías	42
Hoteles o planes vacacionales	41
Repuestos para autos	35
Computadoras	27
Almacén de ropa y calzados	22
Opticas	22
Supermercados	18
Decoración	18
Ventas por TV	16
Joyería/Relojerías	13
Agencia de motos	13
Clínicas	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Alquiler de autos	10
Agencias de viajes	9
Lavanderías o lavamáticos	9
Ventas por internet	9
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Videojuegos	8
Universidad	8
Fábricas de muebles	8
Venta de autos usados	7
Materiales de construcción	7
Farmacias	7
Eventos artísticos	7
Escuelas / colegio	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Líneas aéreas	6
Servicios Profesionales	6
Constructoras	5
Estaciones de gasolinas	5
Servicio de intermediación	5
Cursos varios	5
Distribuidoras e importadoras	4
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Comunicaciones / internet	3
Útiles de oficinas	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
Almacén de telas	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Alarmas	1
Cooperativas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Perfumería	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,984</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	835	42.1	442.87	369,797.98
Falta de información	308	15.5	548.88	169,054.08
Incumplimiento de servicio	179	9.0	583.84	104,507.37
Resolución de contrato	142	7.2	360.76	51,227.59
Incumplimiento de contrato	126	6.4	1,004.43	126,558.49
Cobro indebido	90	4.5	458.62	41,275.57
Mercancía defectuosa	77	3.9	351.88	27,094.91
Custodia de bien	41	2.1	413.95	16,972.01
Devolución de dinero	36	1.8	692.56	24,932.04
Rescindir contrato	33	1.7	172.84	5,703.57
Anulación de contrato	32	1.6	205.49	6,575.79
Daño y perjuicio	23	1.2	763.24	17,554.52
Vicio oculto	20	1.0	1,453.25	29,065.09
Venta engañosa	18	0.9	408.21	7,347.74
Veracidad de la publicidad	15	0.8	366.99	5,504.81
Abono retenido	7	0.4	829.17	5,804.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
<b>TOTAL</b>	<b>1,984</b>	<b>100.0</b>	<b>508.63</b>	<b>1,009,125.52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	564	31.1	392.24	221,223.00
Desistimiento/Devolución	270	14.9	472.90	127,682.37
Acuerdo en audiencia/Varios	228	12.6	293.51	66,920.72
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	122	6.7	681.87	83,188.14
Pendiente constancia desistimiento	115	6.3	351.72	40,447.27
Resolución/Devolución	94	5.2	926.71	87,110.30
Abandono	80	4.4	227.97	18,237.30
Resolución/Reemplazo	69	3.8	468.17	32,303.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	65	3.6	557.01	36,205.42
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	64	3.5	452.10	28,934.44
Resolución/Reparar	37	2.0	614.09	22,721.24
Transacción extrajudicial	34	1.9	614.68	20,898.99
Acuerdo/Reemplazo	26	1.4	411.44	10,697.36
Resoluciones/Varios	19	1.0	1,086.39	20,641.42
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.6	324.61	3,570.67
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
<b>TOTAL</b>	<b>1,812</b>	<b>100.0</b>	<b>457.25</b>	<b>828,544.57</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	103	99,487.08
Incumplimiento de contrato	64	83,515.13
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
Anulación de contrato	1	250.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>280,541.43</b>

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	117	109,783.79
Acuerdos	57	68,751.76
Resoluciones	34	46,047.49
Transacción Extrajudicial	6	6,014.00
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>230,597.04</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
CJ BROKERS REAL ESTATE	35
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	17
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	4
ICON TOWER 8A, 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
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	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
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, 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 EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ADCO HABITAD	1
ALCAPA, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	184	88,205.84
Mercancía defectuosa	30	13,131.24
Falta de información	8	5,868.52
Incumplimiento de servicio	5	1,219.54
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	2	478.47
Cobro indebido	2	400.75
Custodia de bien	1	598.13
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>111,945.54</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	159	71,598.24
Acuerdo	78	36,012.96
Resolución	54	30,054.64
Transacción extrajudicial	4	2,913.73
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>140,579.57</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	34
PANAFOTO	27
PREMIER	26
FOTO SONIDO	15
DO IT CENTER	10
RODELAG	10
E-VISION	8
AUDIOFOTO	6
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
PHOTURA	6
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
SAMSUNG	3
SONY	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
BEST PRICE	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SERVIDEALES	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	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
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK S.A.	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	161	48,074.29
Incumplimiento de servicio	10	1,996.15
Custodia de bien	9	2,026.10
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
Veracidad de la publicidad	2	466.58
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>54,464.20</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	116	21,051.72
Acuerdo	55	12,140.83
Resolución	19	6,066.44
Transacción extrajudicial	4	930.05
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>40,189.04</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DOMINO CELL	9
MOVIL PHONE, S.A.	8
MOVICELL	7
CELL PLUS	6
MOBILE HOME	5
TECNI CELL	5
DRAGON CELL	4
REDPRECIO.COM	4
SMARTPHONE	4
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL UNIVERSE	3
JIN XU SHOP	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
C & D CENTER	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
CLARO PANAMA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
GLOBAL MOBILES	2
METRO MOVIL	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL EXPRESS	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
C&D CENTER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECNOLOGY SOLUTION	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELLECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	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 BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	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 MARKET HD	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
PHONE SHOP	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	30	24,666.97
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
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>33,865.42</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	13	7,937.71
Resolución	8	9,504.99
Acuerdo	5	4,000.08
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>21,442.78</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	16
ANCON STORE	3
HOME CENTER	3
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
CASA GALA	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 AURORA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ECONOMICA	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	2	904.18
Vicio oculto	1	2,485.54
Falta de información	1	1,850.00
Cobro indebido	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10,539.72</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	20	20,505.23
Incumplimiento de servicio	12	9,820.54
Falta de información	11	5,389.63
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Venta engañosa	2	1,100.00
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>45,055.14</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Resolución	12	14,959.12
Acuerdo	13	11,126.04
Desistimiento	9	5,240.50
Transacción extrajudicial	1	700.00
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>32,025.66</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	102	34.5	21,759.47	2,219,465.87
Incumplimiento de contrato	63	21.3	55,378.67	3,488,856.24
Cláusulas abusivas	38	12.8	49,663.86	1,887,226.61
Falta de información comercial	31	10.5	30,814.59	955,252.25
Cobro indebido	20	6.8	8,229.63	164,592.57
Vicios ocultos	13	4.4	31,447.96	408,823.53
Devolución de abono/dinero	10	3.4	20,472.15	204,721.50
Incumplimiento de servicio	10	3.4	29,100.65	291,006.45
Aclaración de contrato	6	2.0	84,040.67	504,244.00
Veracidad de la publicidad	3	1.0	35,000.00	105,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100.0</b>	<b>34,558.07</b>	<b>10,229,189.02</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	141	26.5	36,741.62	5,180,569.02
Acuerdo en audiencia/Varios	125	23.5	29,339.09	3,667,386.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	60	11.3	22,138.38	1,328,302.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	50	9.4	31,846.07	1,592,303.61
Abandono	45	8.5	22,927.52	1,031,738.34
Pendiente constancia Desistimiento	31	5.8	25,819.61	800,407.83
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	4.9	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	23	4.3	30,620.07	704,261.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	3.4	42,908.72	772,356.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.8	87,144.59	348,578.35
Acuerdo/Reparación	3	0.6	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	46,920.00	93,840.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100.0</b>	<b>31,248.91</b>	<b>16,624,422.33</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	27	504,095.78
Incumplimiento de contrato	13	57,575.89
Cláusulas abusivas	9	409,810.36
Cobro indebido	7	19,940.73
Incumplimiento de servicio	6	131,363.52
Vicios ocultos	6	49,425.00
Devolución de abono/dinero	4	112,928.50
Falta de información comercial	2	34,849.00
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1,331,988.78</b>

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./.)
Agencia de autos	27	528,978.55
Inmobiliarias	25	683,596.73
Hoteles o planes vacacionales	10	41,224.00
Decoración	4	13,933.32
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
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>1,331,988.78</b>

**Fuente: ACODECO**

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

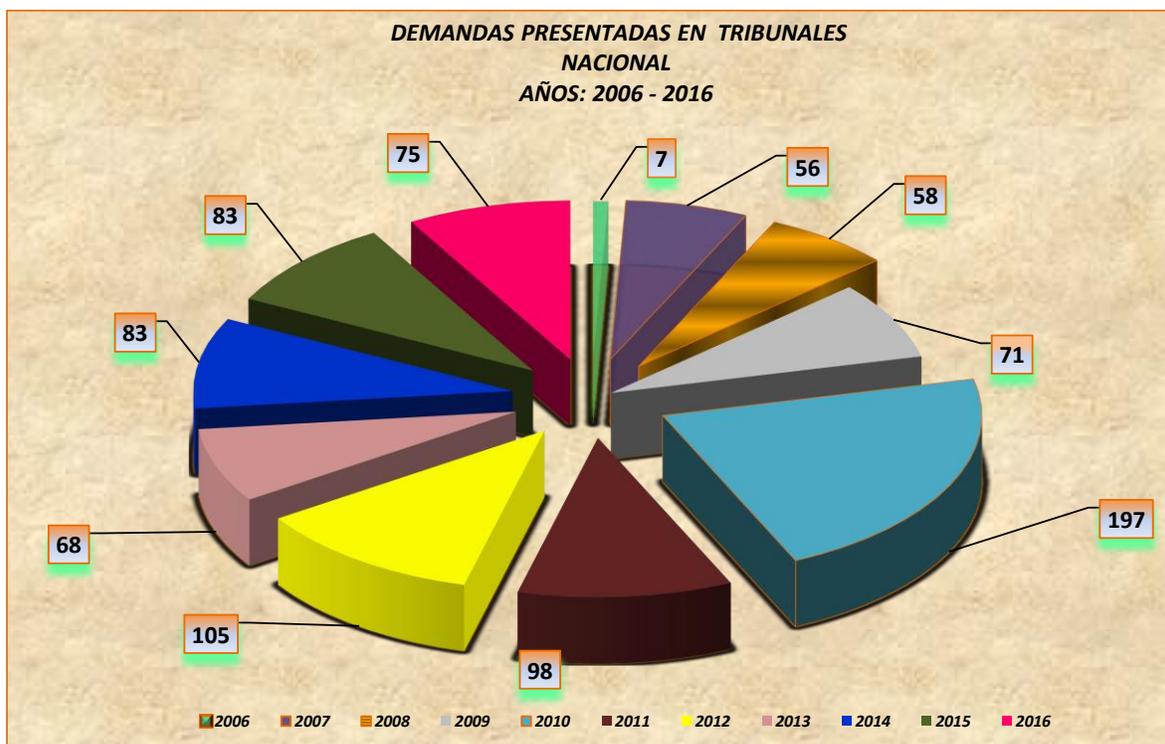
**AÑO: 2006 - 2016 (hasta septiembre)**

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

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.2	1,162,188.01
2008	58	6.4	1,165,958.76
2009	71	7.9	3,177,387.81
2010	197	21.9	11,574,589.66
2011	98	10.9	4,265,056.02
2012	105	11.7	4,552,121.01
2013	68	7.5	3,037,107.83
2014	83	9.2	2,925,140.26
2015	83	9.2	2,460,388.06
2016	75	8.3	1,331,988.78
<b>TOTAL</b>	<b>901</b>	<b>100.0</b>	<b>35,651,926.20</b>

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en aperturas	5,810	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,894	991,708.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	770	
Expedientes en alzadas	340	

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 - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>LEY 6 DE 1987 JUBILADOS</b>		
Expedientes en aperturas	79	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	53	14,600.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	58	
Expedientes en alzadas	21	
<b>LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
Expedientes en aperturas	283	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	106	136,200.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	270	
Expedientes en alzadas	61	
<b>LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADO</b>		
Expedientes en aperturas	6	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	0	0.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	0	
Expedientes en alzadas	0	

®Datos revisados.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>	<b>% MONTO</b>
SUPERMERCADO 99	79	2.0	42,410.00	4.3
SUPERMERCADO XTRA	54	1.4	28,790.00	2.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	46	1.2	26,390.00	2.7
SUPERMERCADO REY	39	1.0	23,720.00	2.4
SUPER CARNES	20	0.5	15,725.00	1.6
SUPERMERCADO ROMERO	9	0.2	2,605.00	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	5	0.1	2,100.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.1	1,050.00	0.1
SUPER BARÚ	2	0.1	275.00	0.0
SUPERMERCADO EL PUEBLO	3	0.1	2,480.00	0.3
SUPERMERCADO MR PRECIO	3	0.1	2,280.00	0.2
CASA DE LA CARNE	1	0.0	1,030.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	300.00	0.0
OTROS	3,628	93.2	842,553.00	85.0
<b>TOTAL</b>	<b>3,894</b>	<b>100.0</b>	<b>991,708.00</b>	<b>100.0</b>

**NOTA:** Excluye control de precios.

**Fuente:** Departamento de Investigación. ACODECO

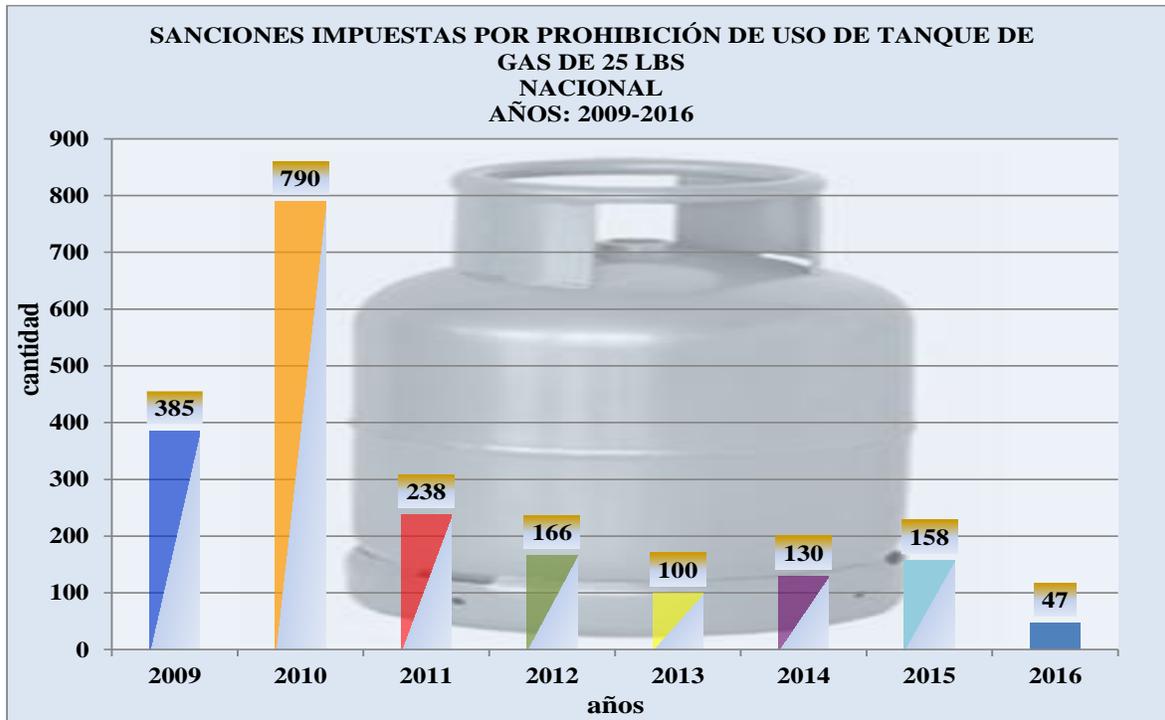
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL**

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

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

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	47	37,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,014</b>	<b>826,800.00</b>

**Fuente: ACODECO**

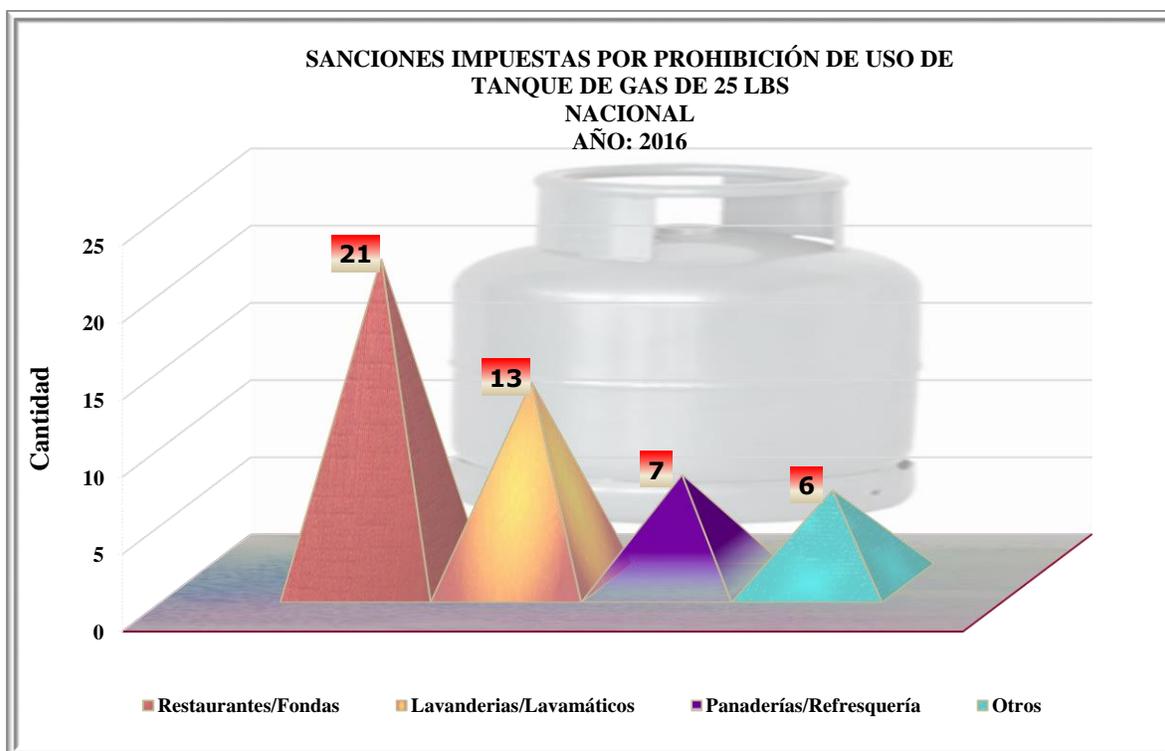


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	21	15,500.00
Lavanderías/Lavamáticos	13	10,000.00
Panaderías/Refresquería	7	7,750.00
Otros	6	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>37,250.00</b>

**Fuente: ACODECO**



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2016 (septiembre)**

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

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD COLEGIOS</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	35	26,150.00
2016	6	5,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>137,550.00</b>

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 septiembre)**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Venta atada	6	9	1
Sin entrega de contrato	4	12	...
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**

***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 - SEPTIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	1	25.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	20	283,566.36
Publicidad confusa	0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	37	0.00
La publicidad no es veraz	36	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	107	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	4	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
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	13	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	2	0.00
No indica fecha de duración	116	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
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>	<b>283,595.35</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>143</b>	<b>65.00</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>		

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	19	0.00
Honró	0	0.00
Suspendió	98	0.00
Suspendió/ rectificó	8	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	3	146.40
Desistió	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>146.40</b>

**Fuente: ACODECO**

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

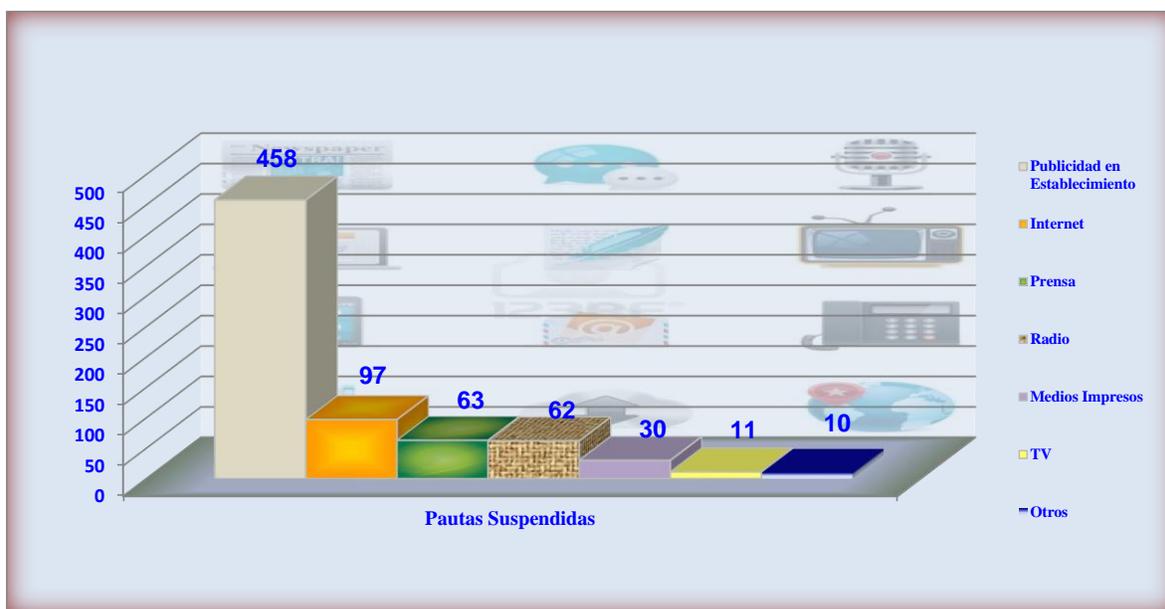
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	458
Internet	97
Prensa	63
Radio	62
Medios Impresos	30
TV	11
Otros	10
<b>TOTAL</b>	<b>731</b>

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

**Fuente: ACODECO**



# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

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

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016 (a septiembre)	8,484	4,298	12,782
<b>TOTAL</b>	<b>108,277</b>	<b>65,425</b>	<b>173,702</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL  
AÑO: 2006 - 2016**

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

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016 (a septiembre)	4,177	1,639	5,816
<b>TOTAL</b>	<b>48,244</b>	<b>25,912</b>	<b>74,156</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

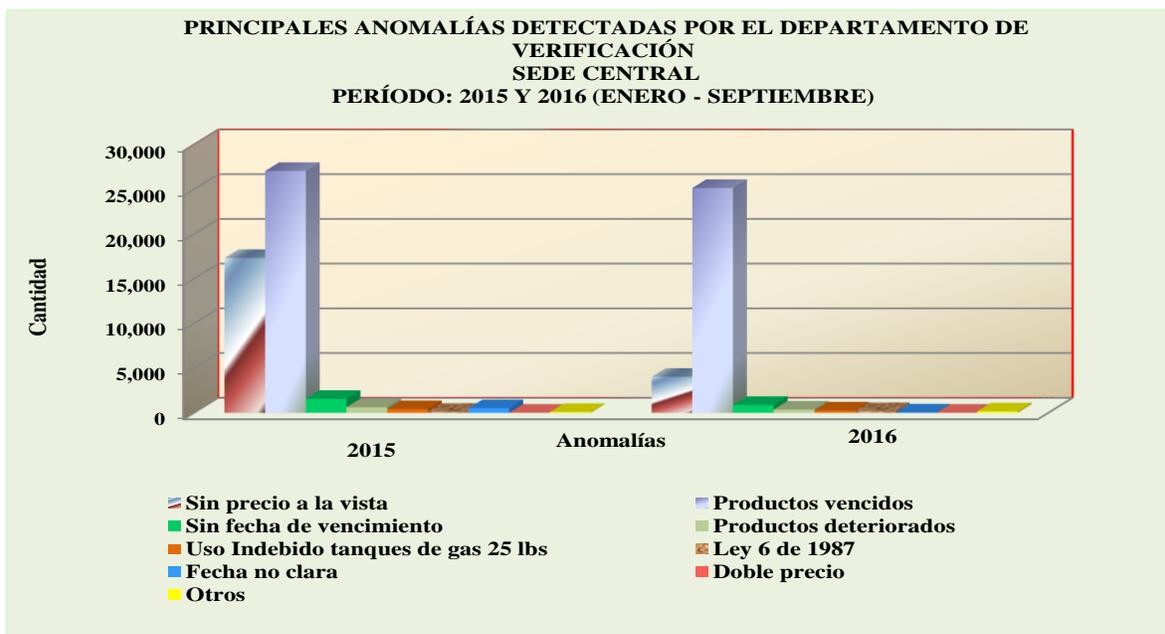
**SEDE CENTRAL**

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

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

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	4,028
Productos vencidos	27,045	25,143
Sin fecha de vencimiento	1,557	881
Productos deteriorados	626	361
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	261
Ley 6 de 1987	113	196
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	12
Otros	88	154
<b>TOTAL</b>	<b>47,698</b>	<b>31,072</b>

Fuente: ACODECO



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

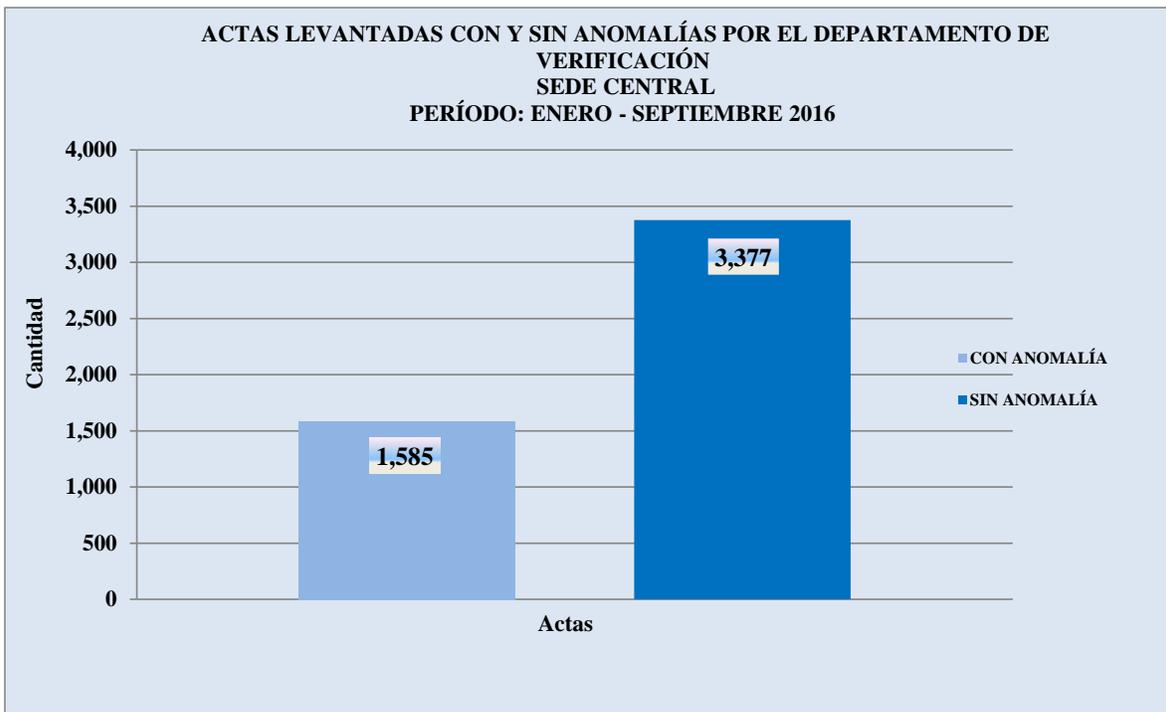
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,585	3,377

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,399	2,824
Ley 6 de 1987	186	553

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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	98	730	487	285	0	87	726	4,028	474	557	545	8,017
Productos vencidos (PV)	productos	9,889	11,639	6,481	3,815	0	8,996	9,813	25,143	13,834	1,670	13,569	104,849
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	995	41	14	0	1	9	881	2,205	40	207	4,393
Productos deteriorados	productos	42	394	282	47	0	81	6	361	158	1,004	563	2,938
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	82	9	0	0	0	0	36	99	2	69	298
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	3	22	1	9	0	0	33	261	14	6	6	355
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	1	6	6	0	0	0	95	2	0	0	110
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	19	5	15	0	0	7	113	25	10	6	205
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	1	0	1	0	66	0	2	16	88
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	17	0	1	1	19
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	3	0	1	1	7
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
<b>TOTAL</b>		<b>10,040</b>	<b>13,890</b>	<b>7,313</b>	<b>4,192</b>	<b>0</b>	<b>9,167</b>	<b>10,594</b>	<b>31,072</b>	<b>16,815</b>	<b>3,464</b>	<b>14,983</b>	<b>121,530</b>

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

Fuente: ACODECO

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

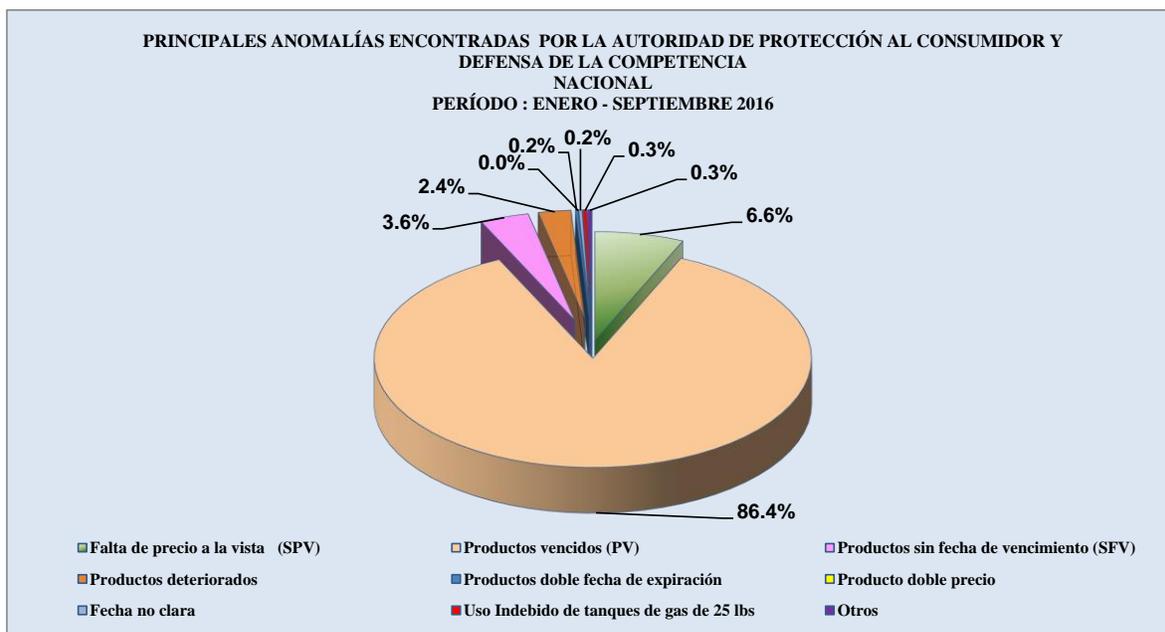
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	8,017	6.6
Productos vencidos (PV)	104,849	86.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,393	3.6
Productos deteriorados	2,938	2.4
Productos doble fecha de expiración	200	0.2
Producto doble precio	17	0.0
Fecha no clara	298	0.2
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	355	0.3
Otros	356	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>121,423</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

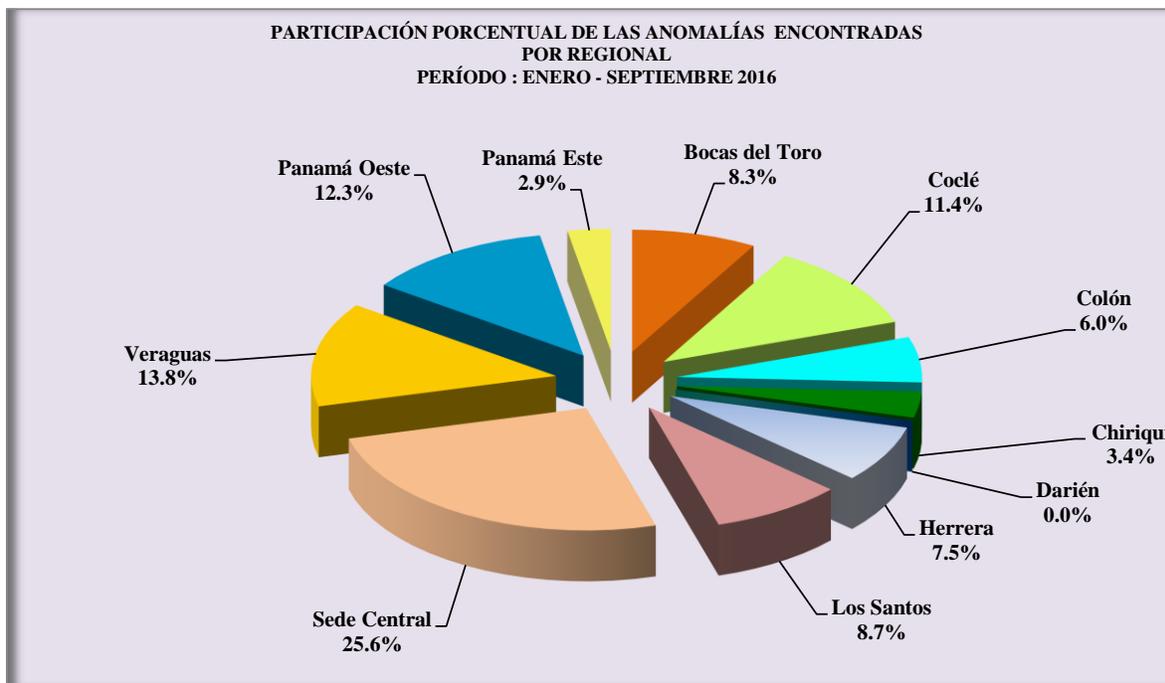
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	10,040	8.3
Coclé	13,890	11.4
Colón	7,313	6.0
Chiriquí	4,192	3.4
Darién	0	0.0
Herrera	9,167	7.5
Los Santos	10,594	8.7
Sede Central	31,072	25.6
Veraguas	16,815	13.8
Panamá Oeste	14,983	12.3
Panamá Este	3,464	2.9
<b>TOTAL</b>	<b>121,530</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

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

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

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-SEPTIEMBRE 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	169	17.5	214,517	83.3
SUPERMERCADO REY	257	26.5	10,835	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	674	0.3
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	21	...	2,447	0.9
SUPERMERCADO XTRA	303	31.3	11,493	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	203	21.0	2,177	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.3	3	0.0
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.8
MEGA DEPOT	12	1.2	742	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
PRICE SMART	...	...	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>968</b>	<b>97.8</b>	<b>257,609</b>	<b>100.0</b>

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 - SEPTIEMBRE 2016 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-SEPTIEMBRE 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	37.8	38,848	16.7
SUPERMERCADO 99	78	22.9	114,256	49.1
SUPERMERCADO REY	74	21.7	33,637	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	8.5	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
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>91.5</b>	<b>232,478</b>	<b>100.0</b>

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

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

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

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

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-SEPTIEMBRE 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	...	0.0	11,615	34.5
SUPERMERCADO REY	34	27.6	6,510	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	...	0.0	1,162	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	...	0.0	5,861	17.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	2,435	7.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	89	72.4	1,243	3.7
PRICE MART	...	...	2,505	7.4
MEGA DEPOT	...	...	433	1.3
DELI (K) MARKET	...	...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	243	0.7
SUPER KOSHER	...	...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>33,658</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero, abril, mayo, 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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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.	35	177	110	62	0	319	254	131	324	26	58	1,496
Almacenes	30	36	18	67	0	111	47	372	54	18	5	758
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	3	3	4	0	0	3	4	25	0	2	2	46
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	11	0	1	0	13
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	0	9	0	0	0	17
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	0	0	0	0	6
Celulares	0	3	2	0	0	12	0	0	1	0	0	18
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	92	0	0	0	92
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	2	1	2	0	1	12	55	15	3	0	91
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
Computadoras	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Constructoras	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
Electrónicas	1	1	0	0	0	2	0	11	3	0	1	19
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	6
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	29
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	11	2	3	0	42
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	4	0	4	21	16	17	4	17	104
Ferreterías	16	9	15	1	0	1	8	40	0	0	1	91
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Hoteles y Pensiones	12	17	6	17	0	16	74	36	17	1	5	201
Internet	3	4	1	0	0	0	14	30	0	1	0	53
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	1	0	0	0	7
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	12	16	1	0	0	16	160	2	7	6	222
Librería	1	2	0	1	0	0	0	5	0	0	0	9
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	10	1	0	1	15
Mini Super	185	203	162	154	0	326	148	434	171	162	198	2,143
Mueblerías	1	0	6	0	0	8	4	8	0	0	0	27
Ópticas	0	0	0	0	0	2	1	4	1	0	0	8
Otros	18	9	1	73	0	0	16	24	2	4	2	149
Panaderías/Refresquerías	4	20	10	0	0	3	35	128	14	4	5	223
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	74	188	84	135	0	161	214	1521	285	76	111	2,849
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	1	6	0	0	0	8
Salón de Belleza	2	6	4	47	0	6	33	10	1	1	0	110
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	1	8	0	0	3	16
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	56	26	38	0	21	13	122	12	103	41	461
Telefonía	1	0	0	0	0	0	1	9	0	3	0	14
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	4	18	8	0	0	34
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0	14
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	9	0	0	0	0	12
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	5	0	0	15
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>451</b>	<b>792</b>	<b>490</b>	<b>603</b>	<b>0</b>	<b>1,075</b>	<b>950</b>	<b>3,498</b>	<b>970</b>	<b>419</b>	<b>458</b>	<b>9,706</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	57	0	0	3	57	60
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	6	34	17	186	51	8	4	19	6	28	13	328	49	17	8	623	154	777
- 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	0	0	0	2	0	3	0	2	0	5	0	1	0	30
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	11	11
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	99,974	9,680	285	1285	123,147	13,776	136,923
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	11	11	112	97	10	25	153	176	329
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	134	64	461	76	3363	725	360	139	5,527	1,176	6,703
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	1617	0	0	0	78	0	525	0	391	0	0	465	322	465	2933	3,398
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	12	3	20	5	15	10	93	25	19	8	184	66	250
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	324	0	85	2	688	2	690
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	20	0	6	5	12	4	17	1	18	70	77	6	17	93	171	264
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		53		0		25		35		54		148		28		353		353
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6		40		0		19		45		36		245		44		435		435
Verificación de grasas	freidora o paila	40	10	67	6	0	0	41	5	0	0	0	0	334	8	95	0	577	29	606
Información comercial	marca	0	0	58	7	0	0	0	2	33	4	0	19	2	208	11	33	104	273	377
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>2,318</b>	<b>654</b>	<b>1,959</b>	<b>2,411</b>	<b>193</b>	<b>58</b>	<b>709</b>	<b>502</b>	<b>12,487</b>	<b>1,147</b>	<b>8,802</b>	<b>1,359</b>	<b>107,205</b>	<b>11,005</b>	<b>1,685</b>	<b>1,853</b>	<b>135,358</b>	<b>18,989</b>	<b>154,347</b>

(1) La verificación en el mes de febrero de surtidores que se encontraron con anomalías, presentaban situaciones de no marcado de lectura y surtidores que empezaban a contabilizar sin despachar producto.

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

Fuente: ACODECO

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

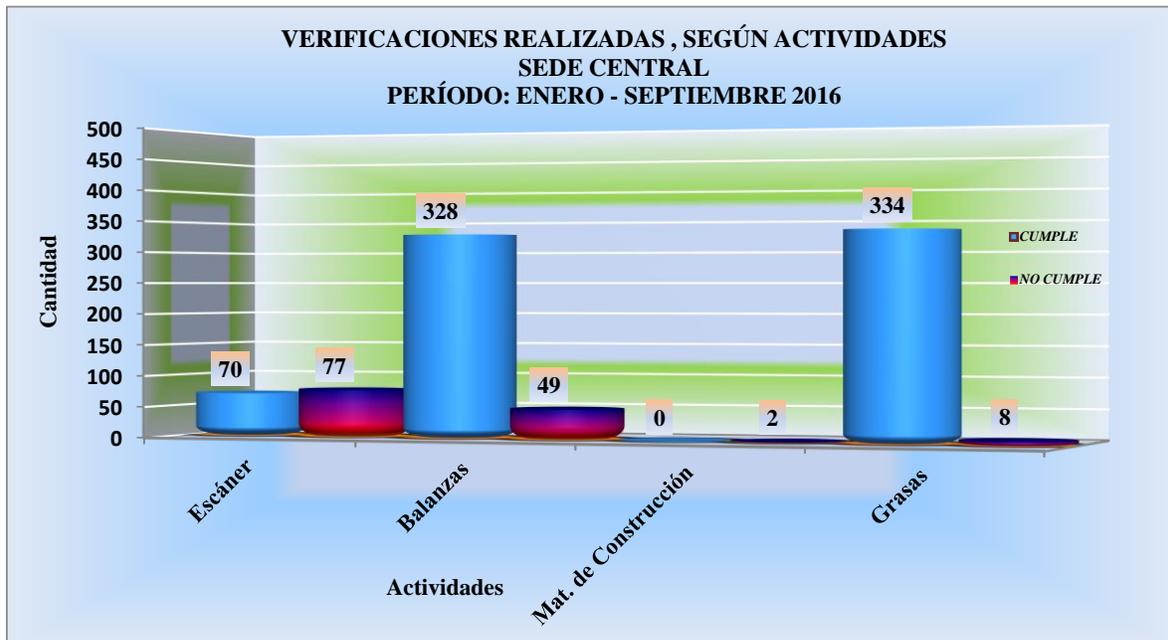
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	70	77
Balanzas	328	49
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	334	8

**Fuente: ACODECO**



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

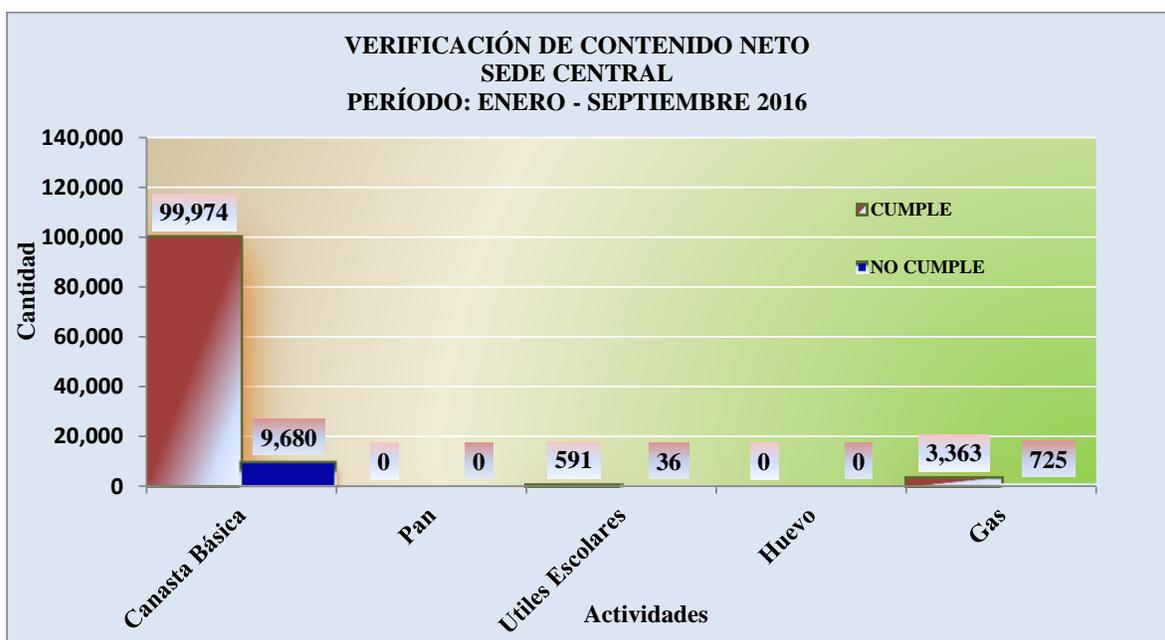
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	99,974	9,680
Pan	0	0
Útiles Escolares	591	36
Huevo	0	0
Gas	3,363	725

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

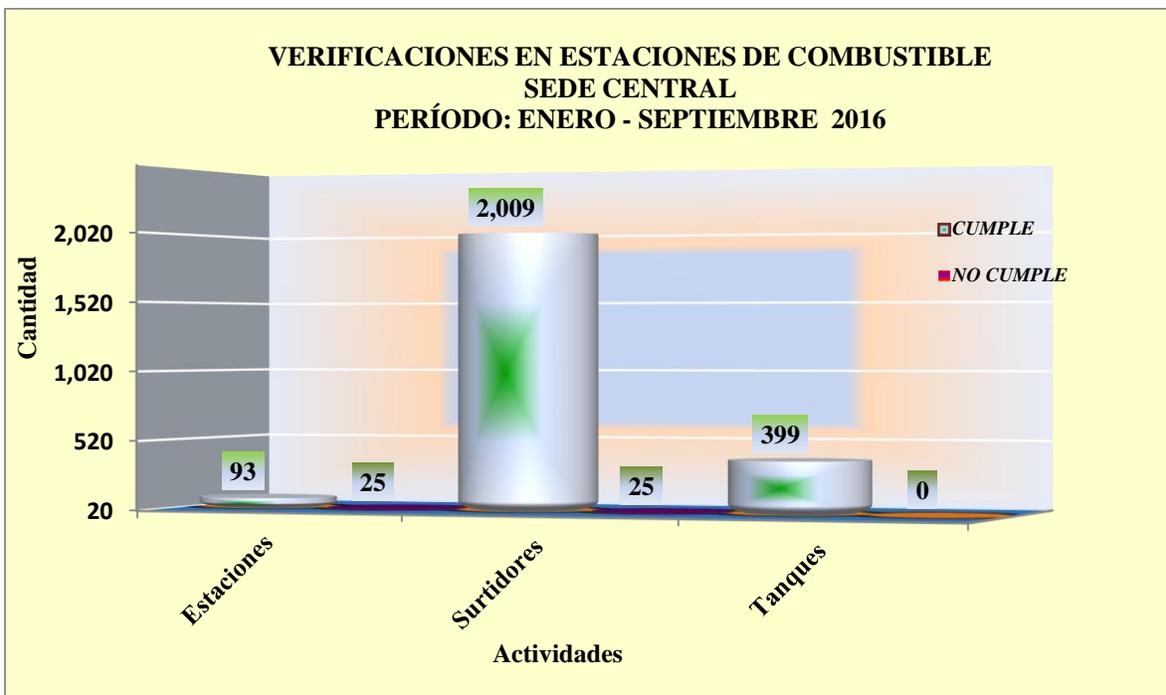
**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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 septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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	623	154	2,426	599	3,025
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	25	2	136	138
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	30	0	162	162
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	11	0	113	113
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	129,288	15,007	312,344	52,053	364,397
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	153	176	349	809	1,158
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	465	2,933	620	3,618	4,238
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	184	66	441	280	721
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	688	2	1,705	13	1,718
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	93	171	399	1,012	1,411
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		353		1,607		1,607
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		435		1,625		1,625
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	577	29	2,433	419	2,852
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	104	273	206	406	612

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**

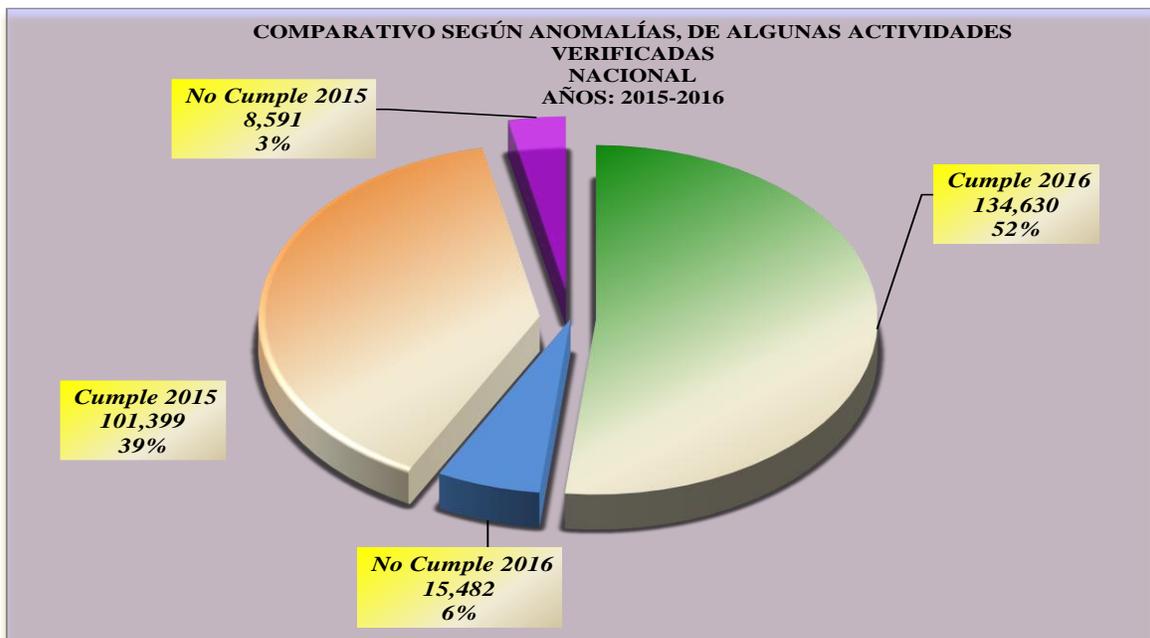
**PERÍODO: 2015 - 2016 (septiembre)**

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

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	93	171	129	136
Pesas y Balanzas	623	154	297	70
Combustible (1)	4,048	113	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	129,288	15,007	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	8	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	577	29	1,059	55
<b>TOTAL</b>	<b>134,630</b>	<b>15,482</b>	<b>101,399</b>	<b>8,591</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	<b>515</b>
Medios de Comunicación	<b>653</b>
Consulta	<b>4,852</b>
Capacitaciones	<b>291</b>
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	<b>122</b>
Cuida Tu Bolsillo	<b>54</b>
Guía del Consumidor	<b>13</b>
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	<b>1,363</b>
Ley 24	<b>0</b>
Ley 45	<b>3,203</b>
Ley 81	<b>86</b>
Control de Precio	<b>0</b>
Otros	<b>1,422</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	<b>182</b>
Radio	<b>386</b>
Prensa	<b>83</b>
Otros	<b>4</b>
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	<b>557</b>
Los Pueblos	<b>463</b>
La Peatonal	<b>287</b>
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>139,777</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>29,446</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>325</b>
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	17	5	55
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	9	12	99
Programas	3	2	1	2	2	2	2	2	4	20
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	0	1	36
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	7	10	63
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
<b>PROGRAMAS</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>83</b>
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	2	3	16
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	7	5	54
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	0	5	13
<b>TEMAS</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>157</b>
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	2	1	42
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	2	10	60
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	1	0	53
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>									
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>101</b>
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	7	6	71
Radio	0	0	0	0	0	1	2	2	5	10
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	0	2	20
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>193</b>	<b>168</b>	<b>118</b>	<b>139</b>	<b>115</b>	<b>120</b>	<b>150</b>	<b>121</b>	<b>183</b>	<b>1,307</b>
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	50	27	557
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	44	111	463
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	27	45	287
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,256</b>	<b>2,009</b>	<b>7,525</b>	<b>5,209</b>	<b>5,180</b>	<b>2,761</b>	<b>3,958</b>	<b>6,160</b>	<b>4,665</b>	<b>39,723</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>367</b>	<b>391</b>	<b>277</b>	<b>231</b>	<b>282</b>	<b>186</b>	<b>642</b>	<b>252</b>	<b>620</b>	<b>3,248</b>

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

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	20	20	5	25	0	25	41	31	11	12	190
Población Beneficiada Jornadas Educativas	800	830	430	9,268	0	2,589	600	171	350	370	15,408
<b>Capacitaciones</b>	22	47	5	14	0	28	71	8	30	3	228
<b>Personas Capacitadas</b>	639	787	135	449	0	1,003	1,269	226	1,258	102	5,868
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	106	0	0	0	106
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	106	0	0	0	106
<b>Consultas Educativas</b>	365	514	19	587	0	493	1,110	752	591	385	4,816
Personal	336	496	16	501	0	453	700	725	511	312	4,050
Telefonía	29	18	3	86	0	40	410	27	80	73	766
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	368	515	517	673	0	1,986	1,110	752	591	380	5,917
Ley 6ta	42	58	420	228	0	40	372	53	78	30	1,321
Ley 45	189	259	56	235	0	975	554	69	512	294	3,143
Ley 81	8	0	1	47	0	1	26	0	0	1	84
Otros	39	69	0	30	0	947	35	193	1	55	1,369
<b>Distribución de Material Educativo</b>	19,126	6,454	4,600	23,192	0	19,677	11,718	8,742	1,982	4,563	100,054
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	32	63	17	212	0	11	95	72	42	10	554
Televisión	10	21	6	25	0	10	13	6	11	9	111
Radio	22	29	9	136	0	1	82	65	31	1	376
Prensa	0	9	2	51	0	0	0	1	0	0	63
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>1,804</b>	<b>2,131</b>	<b>584</b>	<b>10,304</b>	<b>0</b>	<b>4,085</b>	<b>3,085</b>	<b>1,149</b>	<b>2,199</b>	<b>857</b>	<b>26,198</b>

Fuente: ACODECO

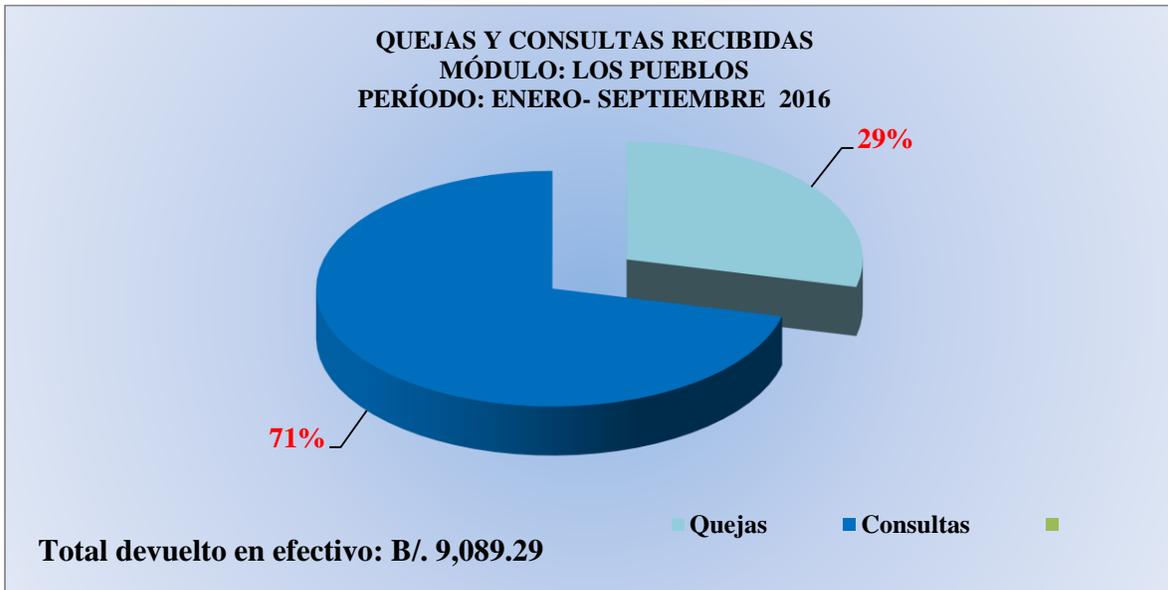
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2016**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	19	3	187	9,089.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	44	111	463	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>97</b>	<b>63</b>	<b>114</b>	<b>650</b>	

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

Fuente: ACODECO



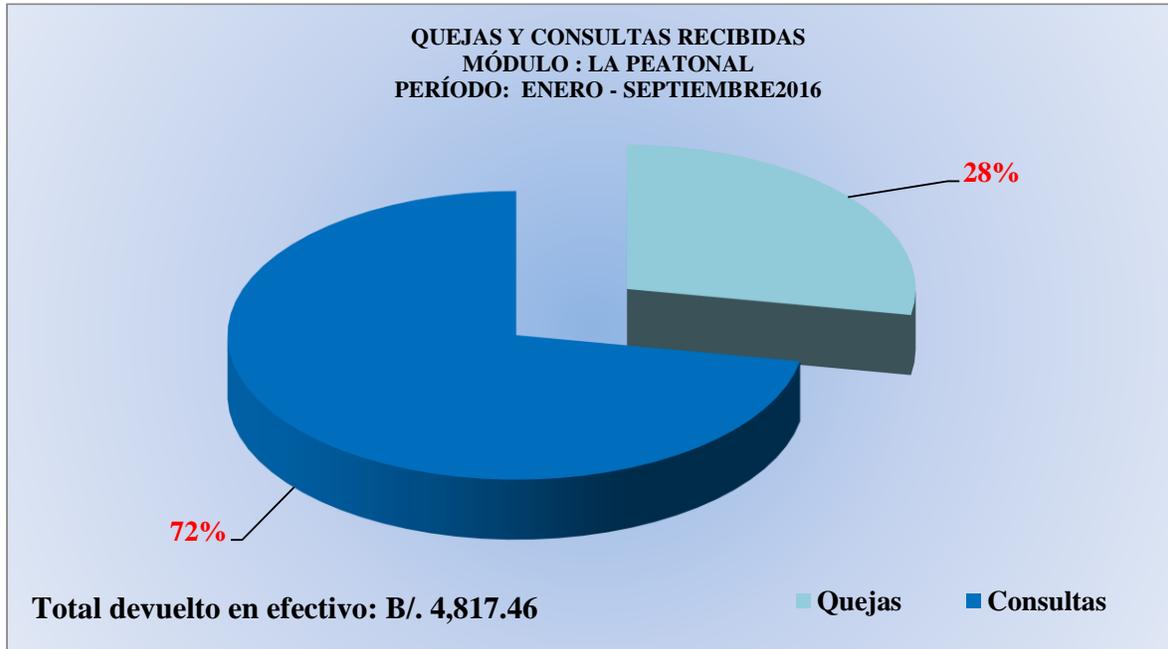
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	8	37	111	4,817.46
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	27	45	287	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>398</b>	

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

Fuente: ACODECO



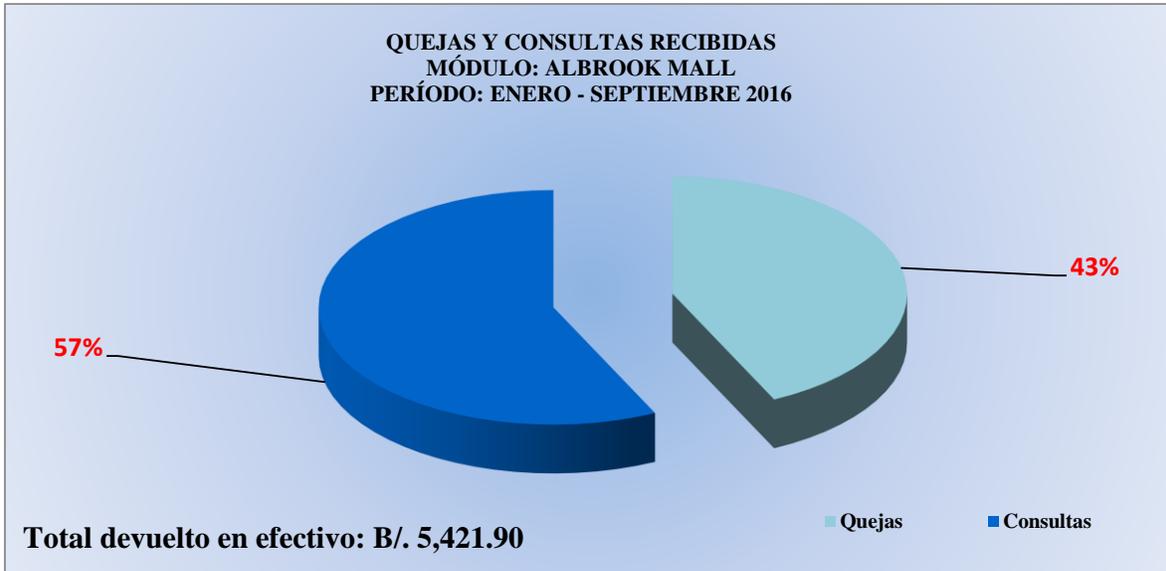
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	33	40	418	5,421.90
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	50	27	557	
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>157</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>99</b>	<b>116</b>	<b>104</b>	<b>83</b>	<b>67</b>	<b>975</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

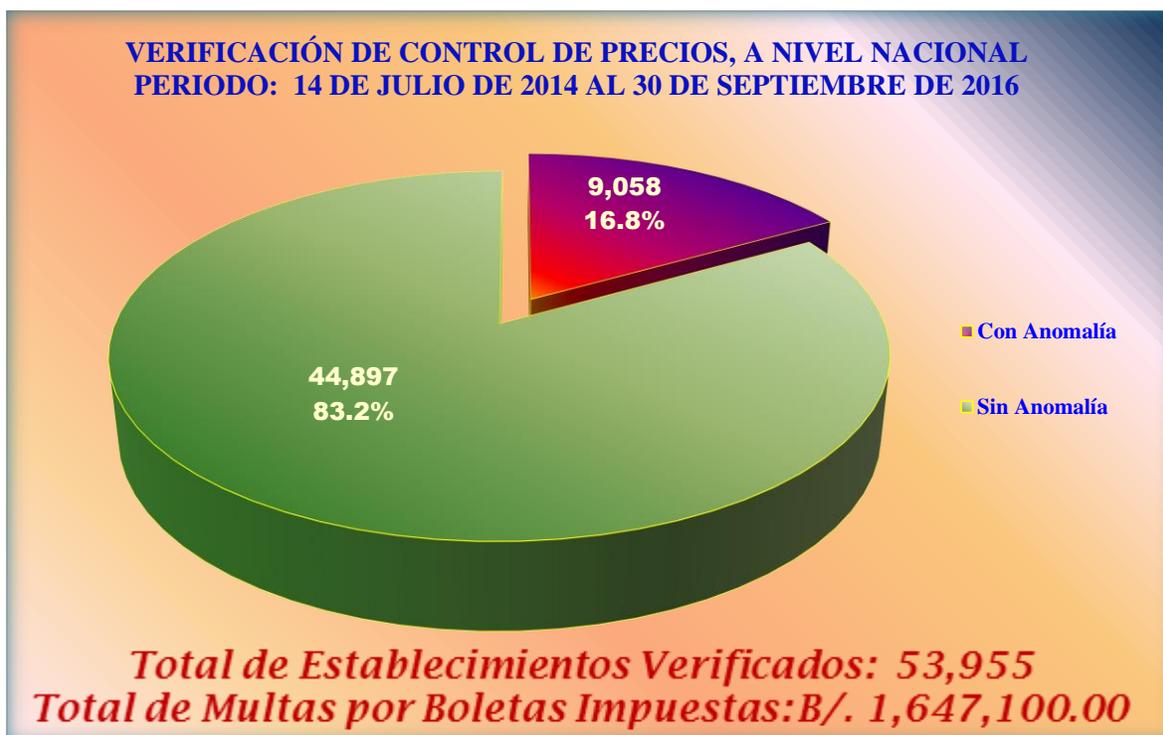
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	9,058
Sin Anomalía	44,897
<b>TOTAL</b>	<b>53,955</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO.

## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,256
Minisuper	22,311
Abarroterías	28,388
<b>TOTAL</b>	<b>53,955</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO