



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Mensual)



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	641	2,290	2,931
ASISTENCIAS	5,505	18,146	23,651
QUEJAS (Ley 45)	686	2,225	2,911
TOTALES	6,832	22,661	29,493

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	641	2,290	2,931
ASISTENCIAS	5,505	18,146	23,651
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	686	2,656	3,342
TOTALES	6,832	23,092	29,924

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



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

Nacional

Período: Enero - Septiembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	507	100
TOTALES	507	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	163	55.8
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15% EN FRANQUICIAS	32	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	28	9.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	20	6.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	15	5.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	8	2.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	7	2.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.1
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.0
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.7
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
TOTALES	292	98.3

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	221	17.4
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	208	16.4
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	161	12.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	76	6.0
ESCÁNER	74	5.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	74	5.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	67	5.3
NO CUMPLEN	62	4.9
BALANZAS	52	4.1
FALTA DE INFORMACION PROPINA	30	2.4
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	28	2.2
VENTA ATADA	28	2.2
PESO NETO	26	2.1
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	23	1.8
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	22	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALBRADOS	20	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.3
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	12	0.9
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	11	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILS ESCOLARES	11	0.9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.6
INFORMACION NO VERAZ	8	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	7	0.6
MONOPOLIO	4	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
DISCRIMINACIÓN	3	0.2
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
COMBUSTIBLE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,268	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	46	86.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	13.2
TOTALES	53	100.0

Ley 134 de Discapacitados

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

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

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
 CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Enero - Septiembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	12	48	10	104	7	10	38	87	42	55	29	442
TELEFÓNICA (3)	12	37	18	35	1	40	34	656	38	56	15	942
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	437	0	0	0	437
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	154	0	0	0	154
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	519	0	0	0	519
WEB	0	0	0	0	0	0	0	142	0	0	0	142
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	218	0	0	0	218
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Total	24	85	28	139	8	50	72	2,290	80	111	44	2,931

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
 CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Enero - Septiembre 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	167	377	259	1,078	23	263	148	7,516	987	790	210	11,818
TELFÓNICA (3)	16	101	85	21	0	64	36	6,358	386	132	55	7,254
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,789	0	0	0	1,789
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
MÓDULOS (2)	307	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	307
Total	490	478	344	1099	23	327	184	18,146	1,373	922	265	23,651

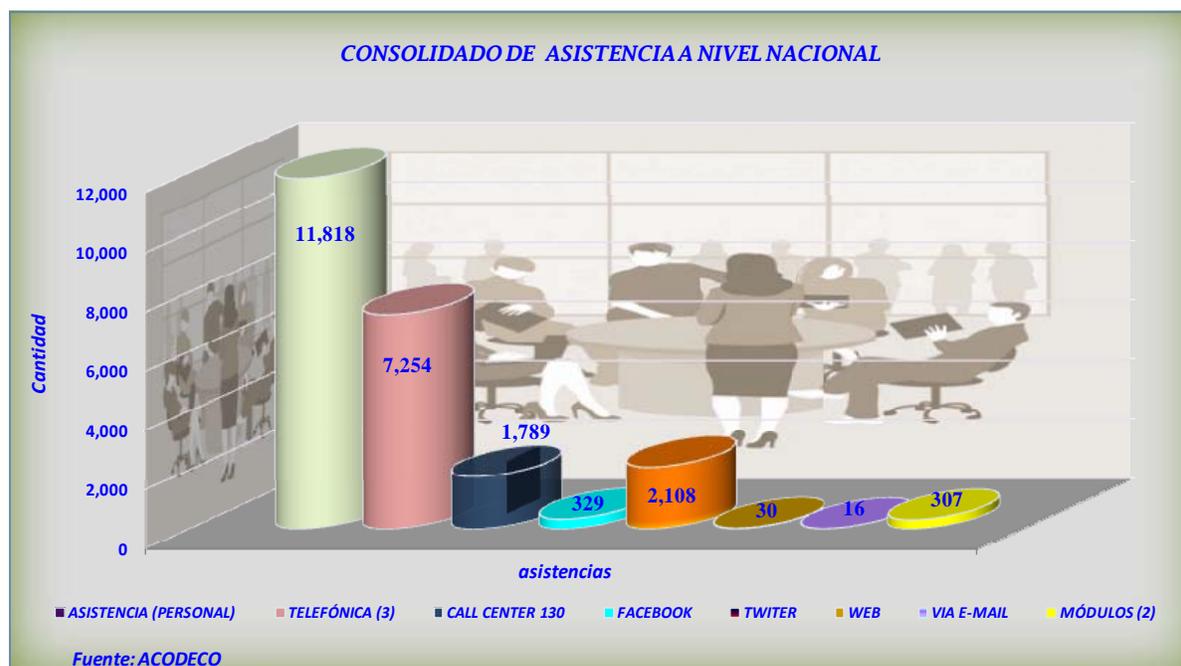
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Los Datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,698	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Sep-15	2,911	21,419,247.83

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic 10	2,681	25,582,956.75
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-Sep-15	1,755	10,729,899.04

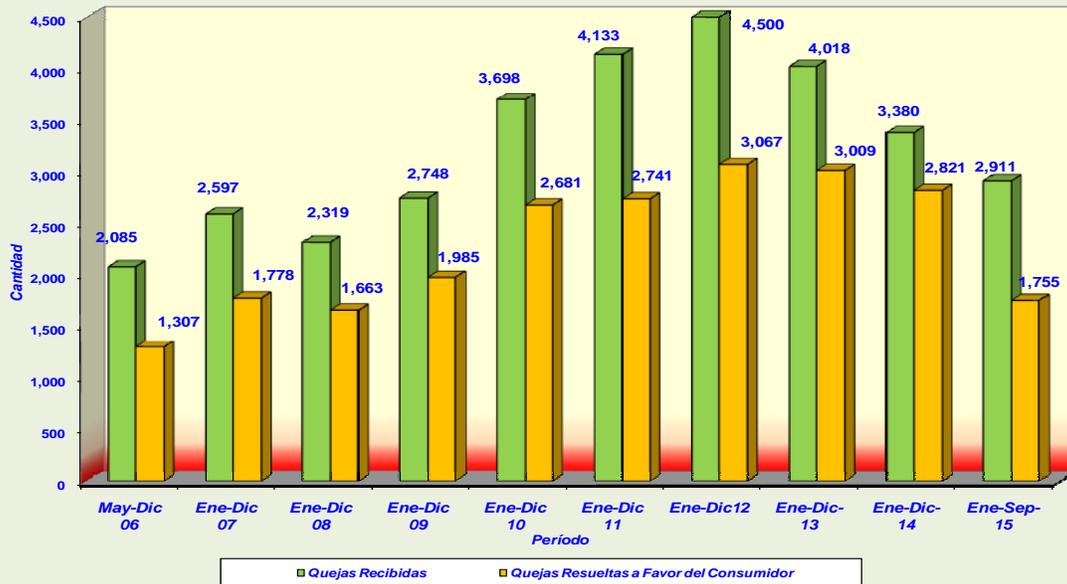
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

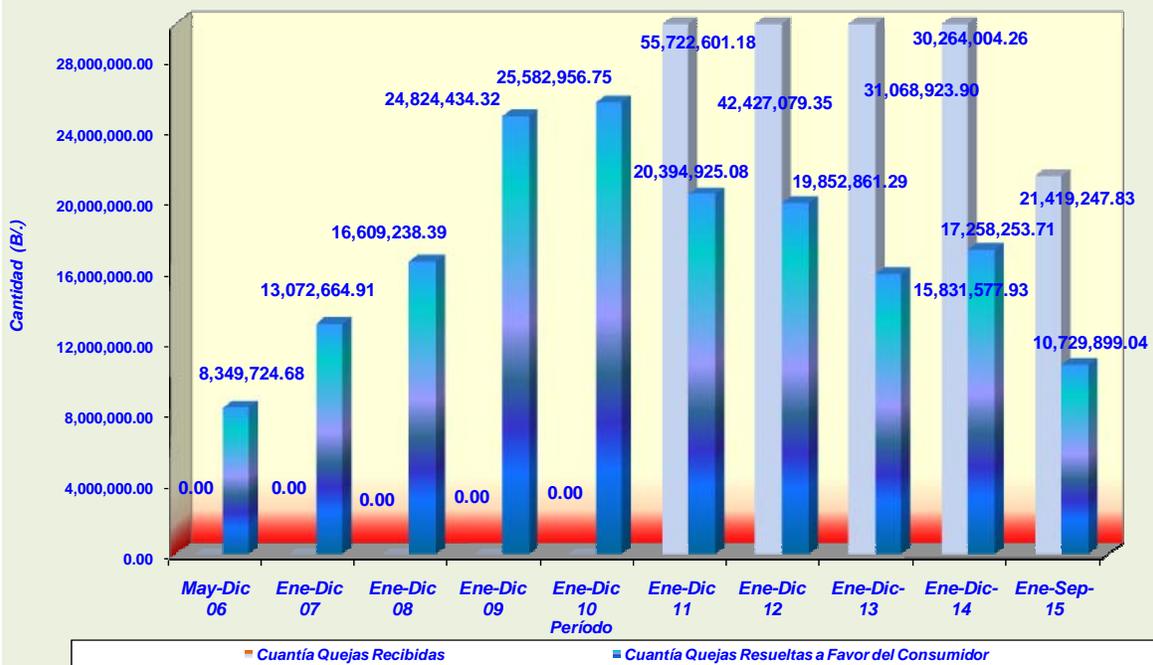
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	22,807	172,506,536.10
---	---------------	-----------------------

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Sep-15	2,225	18,775,043.23

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

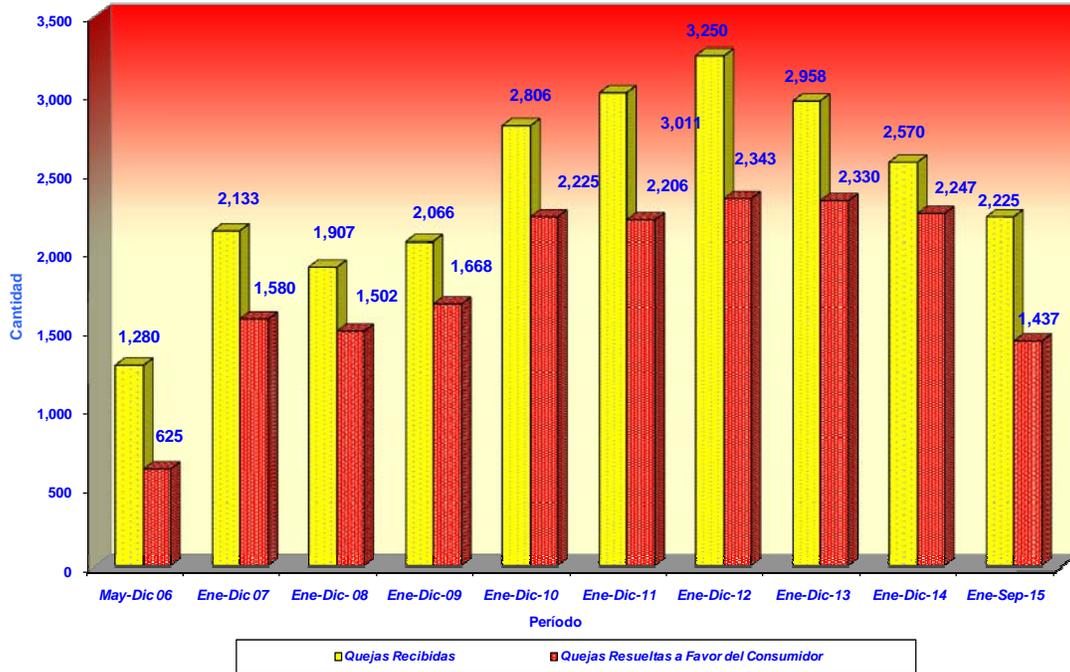
PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

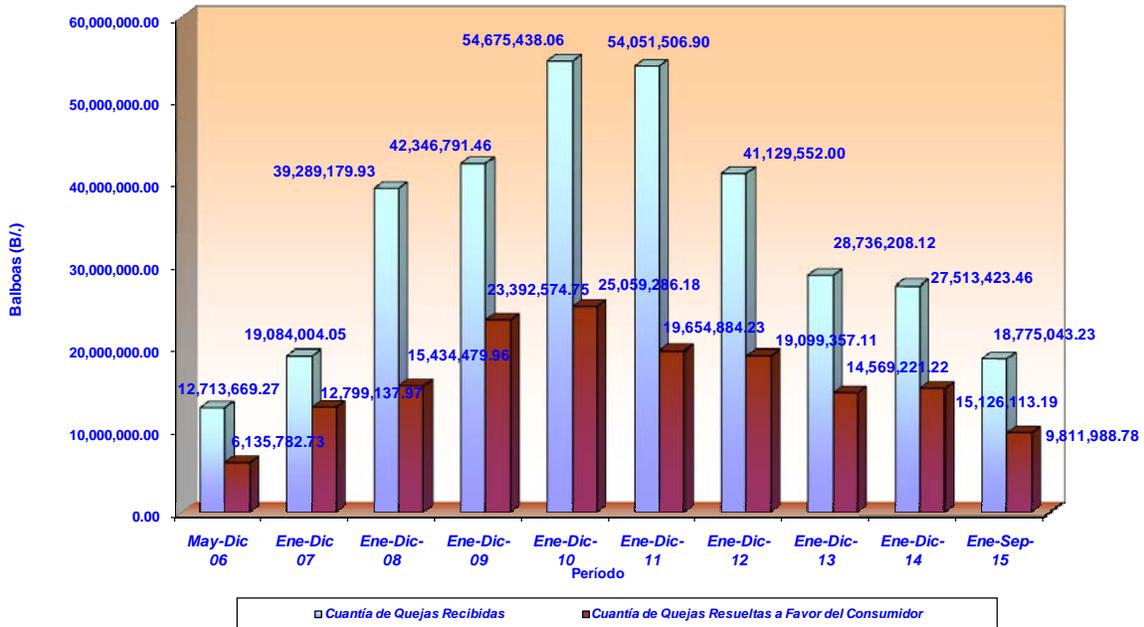
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Sep-15	1,437	9,811,988.78
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	18,163	161,082,826.12

FUENTE: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
PANAMÁ	Expedientes	2,225	2,225		
REGIONAL	Expedientes	686	686
TOTAL NACIONAL		2,911	2,911	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	81				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	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	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	610	610
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,615	1,615
INVESTIGACIÓN	Expedientes	4,896	4,465	137	294
TOTAL		7,121	6,690	137	294
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	74				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	295				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	91.20%	2.80%	6.00%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	895	3,679,278.60
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-Sep 15	686	2,644,204.60

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	454	484,530.44
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-Sep 15	318	917,910.26

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	320
Agencia de autos	148
Hoteles o Planes Vacacionales	48
Venta de Autos Usados	45
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	11
Agencias de Viajes	10
Escuela/Colegio	9
Material Didactico	9
Constructoras	7
Decoración	7
Bienes y Raices	7
Cursos de Inglés	6
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Repuestos para autos	3
Eventos Artísticos	3
Servicios Profesionales	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamticos	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Mueblerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Equipo Pesado	1
Total	699

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	160	22.9	22,360.07	3,577,611.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	140	20.0	62,697.93	8,777,709.77
CLÁUSULA ABUSIVA	83	11.9	12,826.78	1,064,623.03
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	71	10.2	5,601.45	397,702.81
VICIO OCULTO	68	9.7	35,676.14	2,425,977.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	54	7.7	21,418.80	1,156,615.14
COBRO INDEBIDO	35	5.0	16,996.56	594,879.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	34	4.9	9,884.58	336,075.78
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	4.0	38,090.04	1,066,521.14
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	0.9	20,579.68	123,478.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.7	91,180.00	455,900.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.6	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.4	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	36,250.00	72,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.1	127,500.00	127,500.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	699	100.0	29,250.19	20,445,886.29

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	74	21.8	33,086.68	2,448,414.43
DESISTIMIENTO	71	20.9	24,881.65	1,766,596.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	15.3	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	35	10.3	48,335.48	1,691,741.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	32	9.4	22,691.43	726,125.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	6.5	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.7	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.1	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.5	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.2	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.2	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	339	100.0	30,030.41	10,180,309.91

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

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****Período: Enero - Septiembre 2015****Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	108	8,495,408.52
CLÁUSULA ABUSIVA	51	966,660.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	43	318,086.71
VICIO OCULTO	42	1,777,383.00
COBRO INDEBIDO	29	558,611.85
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	988,273.47
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	818,023.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	455,900.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	320	15,697,425.32

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Septiembre 2015**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	97	4,375,435.52
DESISTIMIENTO	72	3,837,039.90
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
TOTAL	171	8,222,820.42

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

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	18
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
PANATLANTIC MORTAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
BARBERY HOLDING INC	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	4
SUCASA	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO SUAREZ	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	2
KRISHEL INVESTMENTS, INC	2
L. FERNANDO, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TEE ONE, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INÉS, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL JIMENEZ	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUAREZ	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VICTORY CORP, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	320

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	37	452,530.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
TOTAL	45	492,234.58

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	16	175,903.51
ACUERDO	5	37,583.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	22	218,547.71

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	9
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
INVERSIONES MARISARAH	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	45

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	2,114,420.89
VICIO OCULTO	19	481,847.86
CLÁUSULA ABUSIVA	8	13,449.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	86,570.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	131,970.03
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	86,450.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	148	3,018,137.78

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	680,851.38
ACUERDOS	29	594,254.00
TOTAL	67	1,275,105.38

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	36
PETRO AUTOS, S.A.	24
PANAMOTOR	18
RICARDO PEREZ, S.A.	17
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	11
MOTORES JAPONESES	11
EMPRESAS MELO, S.A.	7
LUMOVIL, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	1
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	148

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

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

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
ABANDONO	2	2,988.80
DESESTIMIENTO	2	292.14
ACUERDOS	1	2,674.97
TOTAL	5	5,955.91

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 noviembre de 2015

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	493
TV por Cable	282
Celulares	222
Almacén por Departamentos	188
Inmobiliarias	182
Mueblería/Equipo Electrónico	131
Telefonía	86
Repuestos para autos	52
Repuestos y Reparaciones (No autos)	46
Agencia de autos	40
Decoración	37
Hoteles o Planes Vacacionales	36
Mueblerías	36
Talleres de Reparación de Autos	28
Almacén de Ropa y Calzados	24
Supermercados	24
Agencias de Viajes	22
Ópticas	22
Joyería/Relojerías	16
Funerarias	13
Internet	12
Bienes y Raíces	12
Escuelas/Colegio	10
Otros	10
Transporte (Fletes o similares)	9
Venta de Autos Usados	9
Alquiler de Autos	8
Computadoras	8
Lavanderías o Lavamáticos	8
Salón de Belleza	7
Industrial	7
Ventas por TV	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Agencia de Motos	6
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinás	5
Fábricas de Muebles	5
Servicios Profesionales	5
Clínicas	4
Constructoras	4
Comunicaciones e Internet	4
Líneas Aéreas	4
Materiales de Construcción	4
Venta de Colchones	4
Material Didáctico	4
Bancos	3
Farmacias	3
Equipo Médico	3
Librerías	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Armas	2
Estudios de Fotografías	2
Restaurantes/Fondas	2
Videojuegos	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Almacén de Bicicleta	1
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Eventos Artísticos	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
<i>Total</i>	<i>2,212</i>

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,043	47.2	417.84	435,809.36
RESOLUCIÓN / CONTRATO	214	9.7	131.68	28,180.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	171	7.7	577.89	98,819.69
FALTA DE INFORMACIÓN	171	7.7	556.53	95,167.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	160	7.2	795.78	127,324.78
MERCANCÍA DEFECTUOSA	132	6.0	404.11	53,342.79
ANULACIÓN DE CONTRATO	66	3.0	166.65	10,998.90
COBRO INDEBIDO	44	2.0	436.47	19,204.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	1.9	607.22	25,503.43
RESCINDIR CONTRATO	42	1.9	50.69	2,128.97
CUSTODIA DE BIEN	33	1.5	326.09	10,761.13
DAÑO Y PERJUCIO	28	1.3	839.39	23,502.92
VENTA ENGAÑOSA	21	0.9	408.26	8,573.40
VICIO OCULTO	19	0.9	1,087.18	20,656.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	14	0.6	544.15	7,618.08
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
ABONO RETENIDO	5	0.2	315.40	1,577.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	2,212	100.0	440.04	973,361.54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	460	32.5	369.23	169,847.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	198	14.0	294.73	58,356.32
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	197	13.9	375.88	74,047.41
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	143	10.1	421.54	60,279.97
ABANDONO	67	4.7	249.52	16,717.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	4.4	645.51	40,667.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	56	4.0	407.36	22,812.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.0	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	3.0	516.97	21,712.94
ACUERDO/REEMPLAZO	39	2.8	249.18	9,717.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	26	1.8	558.69	14,525.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	1.8	627.66	15,691.45
RESOLUCIÓN/REPARAR	23	1.6	491.11	11,295.50
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.1	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.5	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.3	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,416	100.0	388.13	549,589.13

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	63,919.54
FALTA DE INFORMACIÓN	47	46,319.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	21,918.90
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	13	17,772.46
COBRO INDEBIDO	8	7,443.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	182	182,366.39

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	40	29,967.42
ACUERDOS	21	20,166.30
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,935.00
TOTAL	70	60,741.03

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	26
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	15
CANAAN DEVELOPMENT	12
MI VIVIENDA, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
WILMAR GROUP CORP.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
C PARADISE, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLO LA MENDOZA	1
DILINTER, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
TOTAL	182

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	387	194,732.48
MERCANCÍA DEFECTUOSA	57	28,195.61
FALTA DE INFORMACIÓN	19	12,013.01
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	3,985.24
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,296.79
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	493	245,415.22

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	244	119,931.34
ACUERDOS	87	42,510.67
RESOLUCIÓN	50	26,667.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	385	190,357.63

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	119
DO IT CENTER	51
AUDIOFOTO	45
MULTIMAX	35
CASA GALA	26
PREMIER	25
RAENCO	25
PANACINE	13
FOTO SONIDO	12
HOMETEK	12
RAMTEC	12
RODELAG	11
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	8
UNICA	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
E-VISION, S.A.	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
TECH & HOUSE	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
ELEKTRA	2
FOTO PLAZA	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONO PRECIOS	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INNOTEK	1
INSTAL SERVICE	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
PALACIO COMERCIAL	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	493

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	178	32,373.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	13	2,258.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	1,658.56
CUSTODIA DE BIEN	7	1,936.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	222	41,351.21

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	108	18,530.18
ACUERDOS	43	8,026.75
RESOLUCIONES	11	2,785.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	165	30,555.73

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	12
MUNDO CELULAR	9
MOVIL PHONE, S.A.	7
MOVISTAR	7
DOMINO CELL	6
MOBILTEK	6
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
CELL PLUS	4
TECNI CELL	4
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
PHONE SHOP	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
Z.L MOVIL	2
DRAGON CELL	2
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
BROTEX MOBILE	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL'S PLANET	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
IMPORT & EXPORT MAYCE, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR (MUNDO CELULAR, S.A.)	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
TECNOCOM	1
TECNOMOVIL	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Yin Xi Shep, S.A.	1
TOTAL	222

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	19,340.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	36	28,652.84

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	7,236.39
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
TOTAL	19	11,619.42

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON	1
Creditos Nogueira	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
INSTALACIONES DE MUEBLES HERMANOS VELASQUEZ	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA TROPICAL	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
RAENCO	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	36

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
DAÑO Y PERJUCIO	3	4,364.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	9	15,204.85

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

Período: Enero - Septiembre 2015

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

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	5,779.02
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	88.86
TOTAL	40	29,648.65

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	12	8,872.50
ACUERDO	8	7,377.42
TOTAL	20	16,249.92

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	63	26.9	18,560.3	1,169,296.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	53	22.6	75,980.2	4,026,948.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	38	16.2	18,587.1	706,311.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	6.0	18,828.7	263,601.66
VICIOS OCULTOS	13	5.6	49,965.9	649,556.19
COBRO INDEBIDO	13	5.6	5,527.4	71,855.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	5.1	57,348.3	688,179.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.3	5,817.8	58,177.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.4	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.7	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.3	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.4	127,500.0	127,500.00
TOTALES	234	100.0	37,980.8	8,887,498.69

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	74	21.8	33,086.68	2,448,414.43
DESISTIMIENTO	71	20.9	24,881.65	1,766,596.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	15.3	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	35	10.3	48,335.48	1,691,741.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	32	9.4	22,691.43	726,125.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	6.5	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.7	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.1	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.5	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.2	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.2	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	339	100.0	30,030.41	10,180,309.91

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	406,139.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	824,398.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	255,936.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	8,173.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7,662.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	59	2,076,482.46

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	34	1,738,309.44
AGENCIA DE AUTO	10	177,304.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
HERRERIAS	1	7,940.00
FÁBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	59	2,076,482.46

FUENTE: ACODECO

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

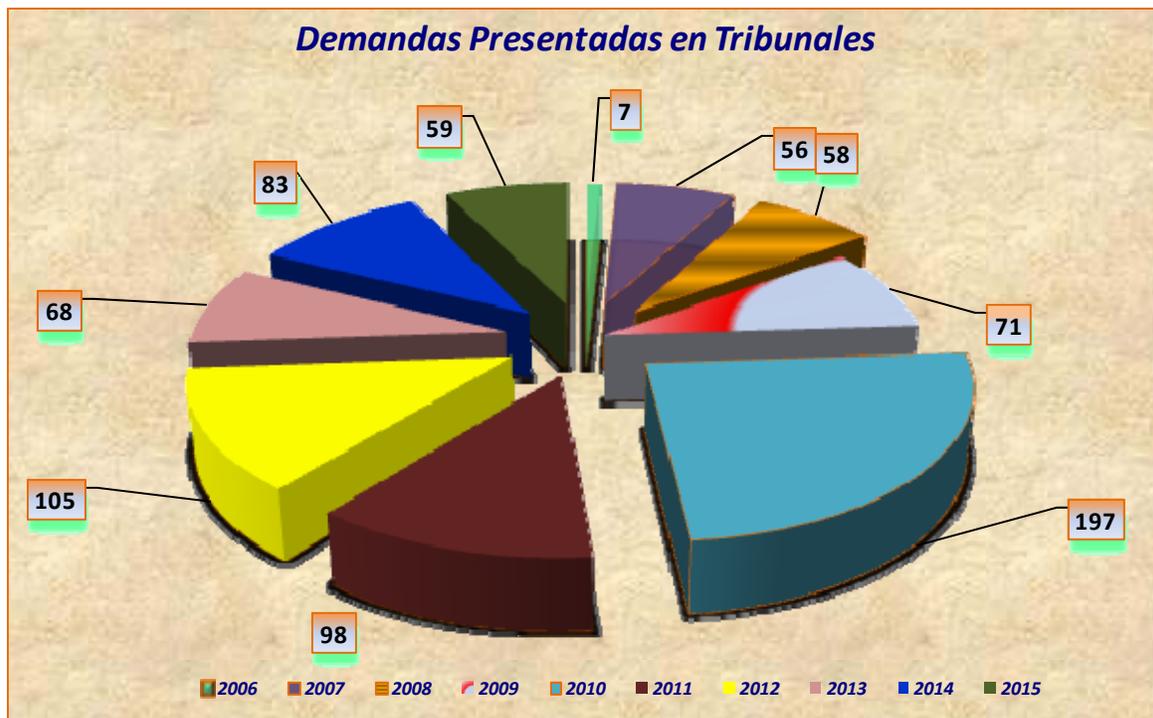
AÑO: 2006 - 2015 (septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.0	1,162,188.01
2008	58	7.2	1,165,958.76
2009	71	8.9	3,177,387.81
2010	197	24.6	11,574,589.66
2011	98	12.2	4,265,056.02
2012	105	13.1	4,552,121.01
2013	68	8.5	3,037,107.83
2014	83	10.3	2,925,140.26
2015	59	7.4	2,076,482.46
TOTAL	802	100.0	33,936,031.82

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,465	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	3,747	867,781.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	609	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	576	

® Datos revisados

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	137	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	97	41,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	131	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	36	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	294	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	95	105,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	213	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	69	

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	105	2.8	45,120.00	5.2
SUPERMERCADO REY	47	1.3	18,420.00	2.1
SUPERMERCADO XTRA	48	1.3	22,010.00	2.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	18	0.5	5,525.00	0.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	10	0.3	5,350.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	6	0.2	1,450.00	0.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	5	0.1	1,725.00	0.2
OTROS	3,508	93.6	768,181.00	88.5
TOTAL	3,747	100.0	867,781.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

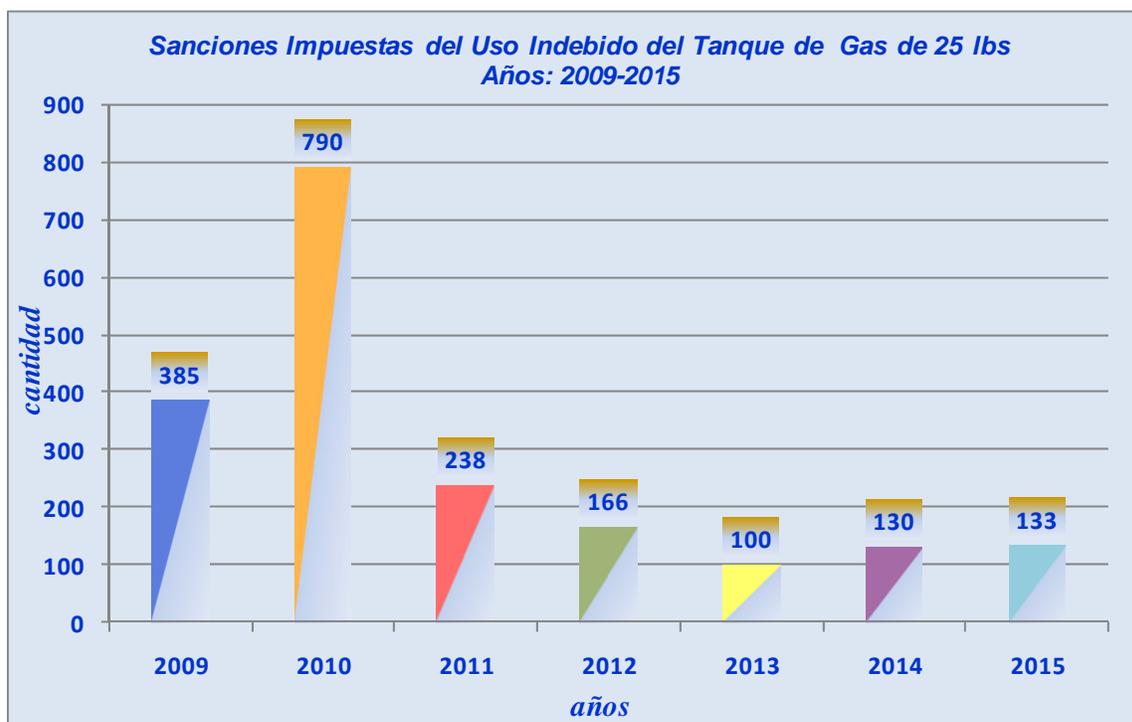
Años: 2009 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Años	No. Casos Sancionados	Valor (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	133	69,600.00
TOTAL	1,942	775,550.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta septiembre.

FUENTE: ACODECO



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

NACIONAL

Periodo: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

<i>Establecimientos</i>	<i>No. Casos</i>	<i>Valor (B/)</i>
Restaurantes/Fondas	27	14,000.00
Lavanderias/Lavamáticos	65	35,500.00
Panaderías	22	11,000.00
Otros	19	9,100.00
Total	133	69,600.00

Fuente: ACODECO



SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS Y COLEGIOS PRIVADOS

Años: 2007- 2015

AÑOS	CANTIDAD/COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	31	22,400.00
TOTAL	95	128,350.00

NOTA: Los datos se registran hasta septiembre 2015.

Fuente: ACODECO

MOTIVOS	CANTIDAD/COLEGIOS	
	2015	2014
Venta atada	8	6
Sin entrega de contrato	10	4
Veracidad de la publicidad	4	...
Sin Información clara y veráz	6	7
Aumento de matrícula	2	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	1	...
Cobro por copias	1	
Libros	1	
TOTAL	33	17

NOTA: Los datos se registran hasta septiembre 2015. Estos datos de motivo es independiente de sanciones impuestas; ya que una escuela puede registrar más de una (1) sanción.

Fuente: ACODECO

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

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	1	7.50
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	20.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	24	464,905.18
PUBLICIDAD CONFUSA		0.00
POR DENUNCIA		
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	12	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	27	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	146	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA		0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.00
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	4	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	10	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	8	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	97	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	6	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	8	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	13	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	6	0.00
TOTALES	383	464,932.68
VERIFICACIÓN	157	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
RECTIFICÓ	12	0.00
HONRÓ	1	0.00
SUSPENDIÓ	73	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	5	0.00
SIN FALTA	1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	6	2,452.90
DESISTIÓ	0	0.00
TOTALES	98	2,452.90

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	325
PRENSA	56
INTERNET	55
RADIO	27
MEDIOS IMPRESOS	43
TV	20
OTROS	11
TOTALES	537

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2015

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015 (Sept.)	4,982	2,758	7,740
TOTAL	97,463	59,583	157,046

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2015

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015 (Sept.)	1,549	837	2,386
TOTAL	43,533	23,833	67,366

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

FUENTE: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

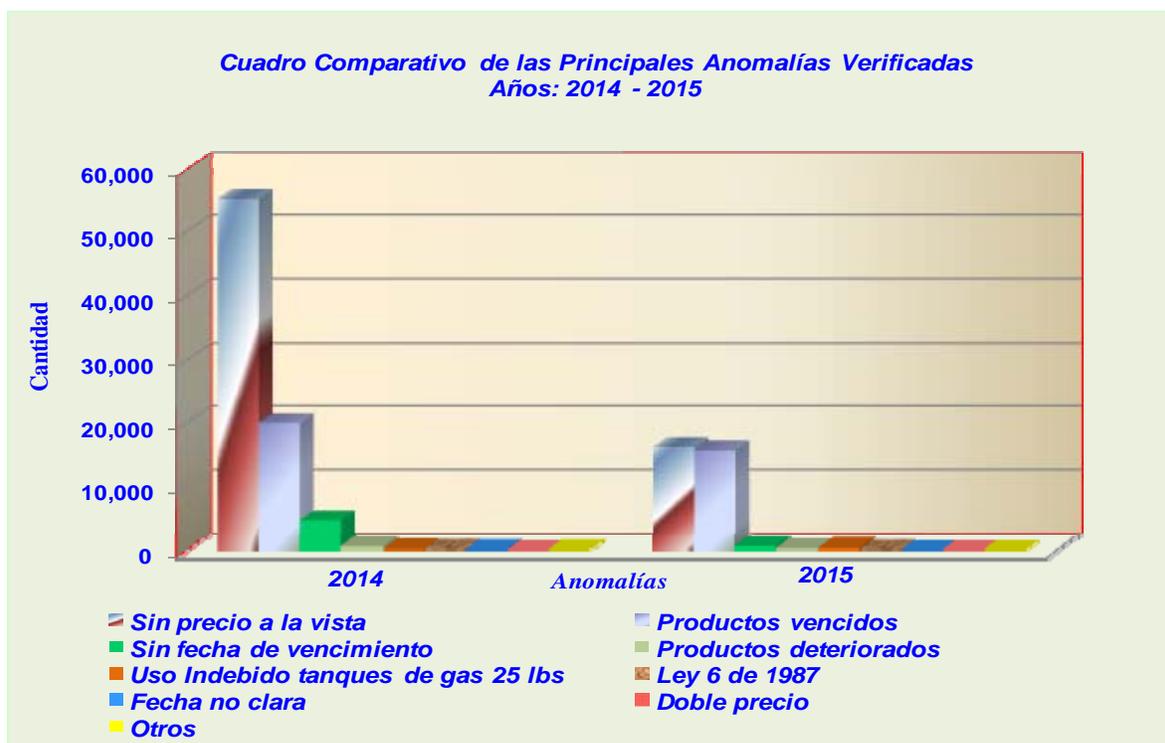
PANAMÁ

Años : 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

<i>Anomalías</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
	<i>Cant. Productos</i>	<i>Cant. Productos</i>
Sin precio a la vista	55,359	16,186
Productos vencidos	19,932	15,683
Sin fecha de vencimiento	4,793	629
Productos deteriorados	564	259
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	199	381
Ley 6 de 1987	148	74
Fecha no clara	101	11
Doble precio	20	14
Otros	57	18
Total	81,173	33,255

FUENTE:ACODECO.



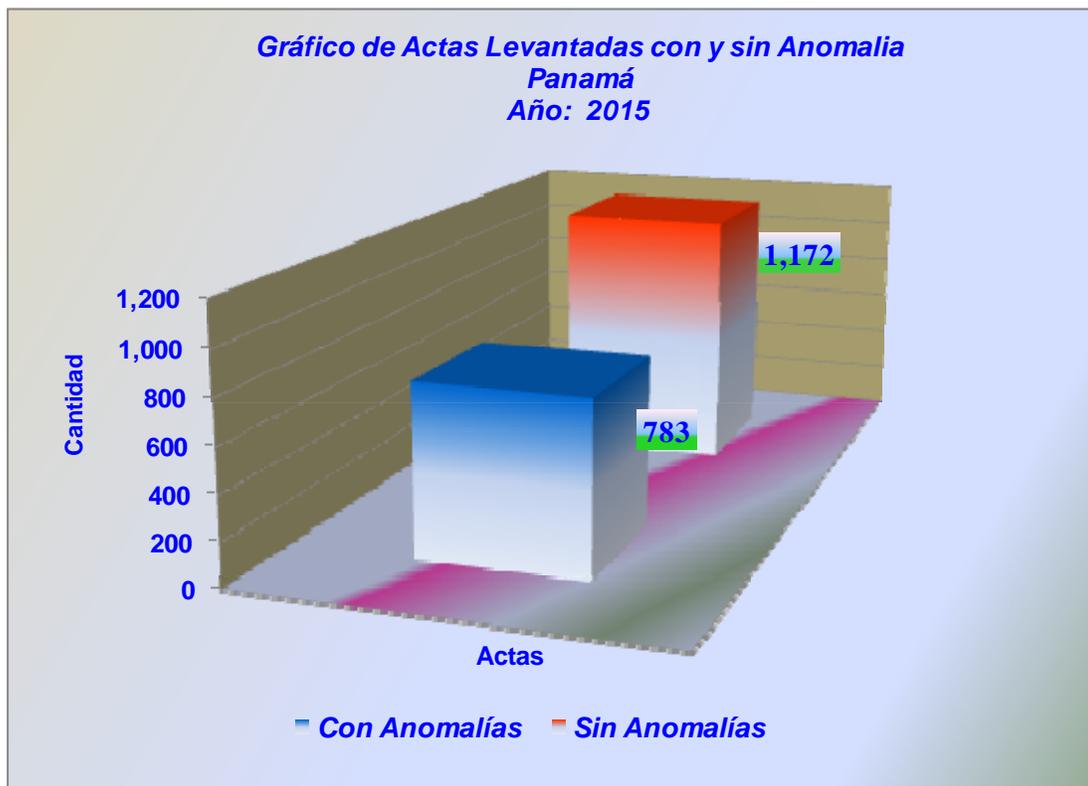
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 Y LEY 6
PANAMÁ**

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actas Levantadas	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987	783	1,172

FUENTE:ACODECO.



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY

PANAMÀ

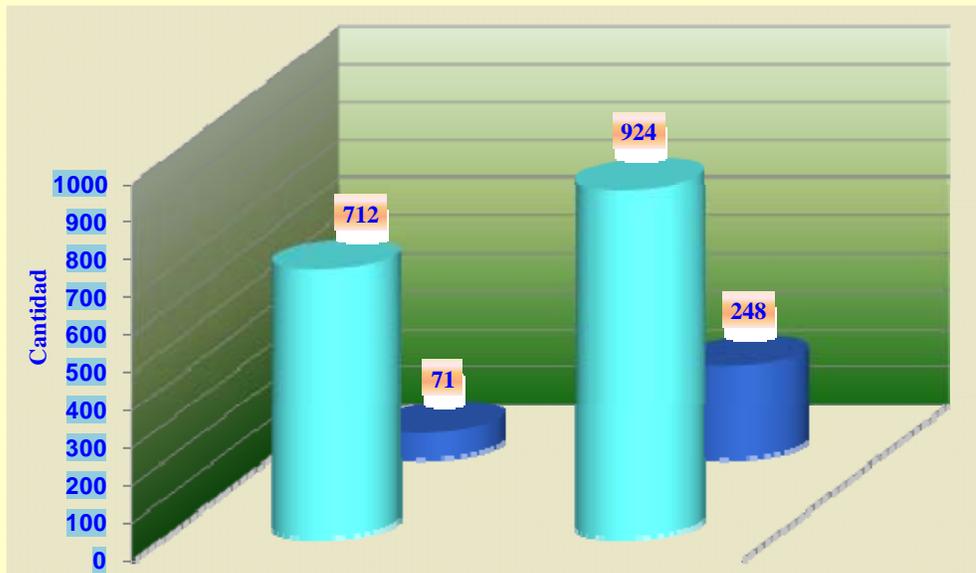
Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Leyes	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007	712	924
Ley 6 de 1987	71	248

FUENTE:ACODECO.

**Gráfico de Actas con y sin Anomalías por Tipo de Ley
Panamá
Año: 2015**



■ Ley 45 de 2007

■ Ley 6 de 1987

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre 2015

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS											Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	4,705	3,264	2,193	2,447	35	2,234	5,275	16,186	4,184	16,359	3,466	60,348
Productos vencidos (PV)	productos	7,936	3,633	2,286	1,406	333	10,829	5,920	15,683	3,828	5,068	3,690	60,612
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	25	125	0	45	1	15	174	629	689	941	26	2,670
Productos deteriorados	productos	208	89	5	29	3	74	100	259	9	741	71	1,588
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	4	0	0	0	0	50	14	23	1	0	92
Fecha no clara	productos	0	52	0	8	0	2	2	11	58	0	1	134
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	12	0	1	0	0	0	0	0	2	1	16
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	26	46	1	27	5	54	105	381	9	93	31	778
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	7	11	0	3	5	6	42	6	11	28	3	122
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	3	7	2	2	0	0	0	54	1	1	10	80
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	14	1	1	0	18
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	2	14
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	4	0	2	0	7
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TOTAL DE ACTIVIDADES		12,911	7,249	4,488	3,968	382	13,214	11,669	33,261	8,813	23,237	7,302	126,494

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

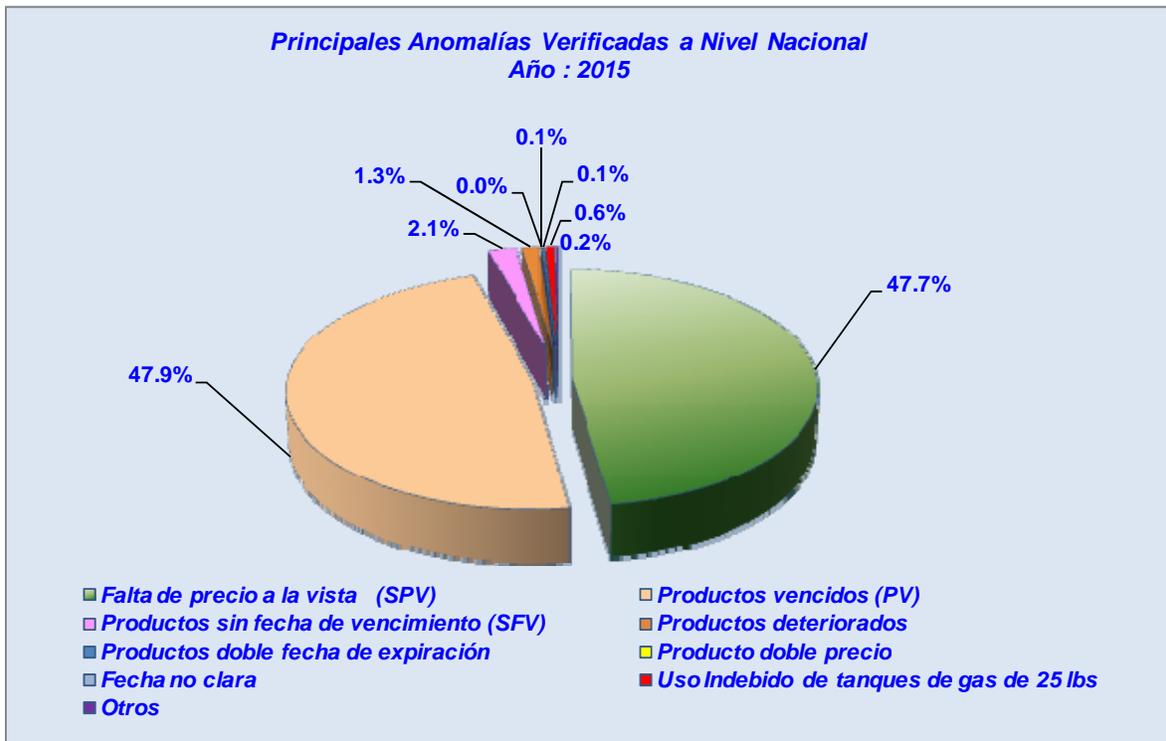
PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

NACIONAL

Año : 2015

Anomalías	Cant. Productos	Participación Porcentual (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	60,348	47.7
Productos vencidos (PV)	60,612	47.9
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	2,670	2.1
Productos deteriorados	1,588	1.3
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	92	0.1
Fecha no clara	134	0.1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	778	0.6
Otros	272	0.2
Total	126,495	100.0

FUENTE:ACODECO.



TOTAL DE ANOMALÍAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS

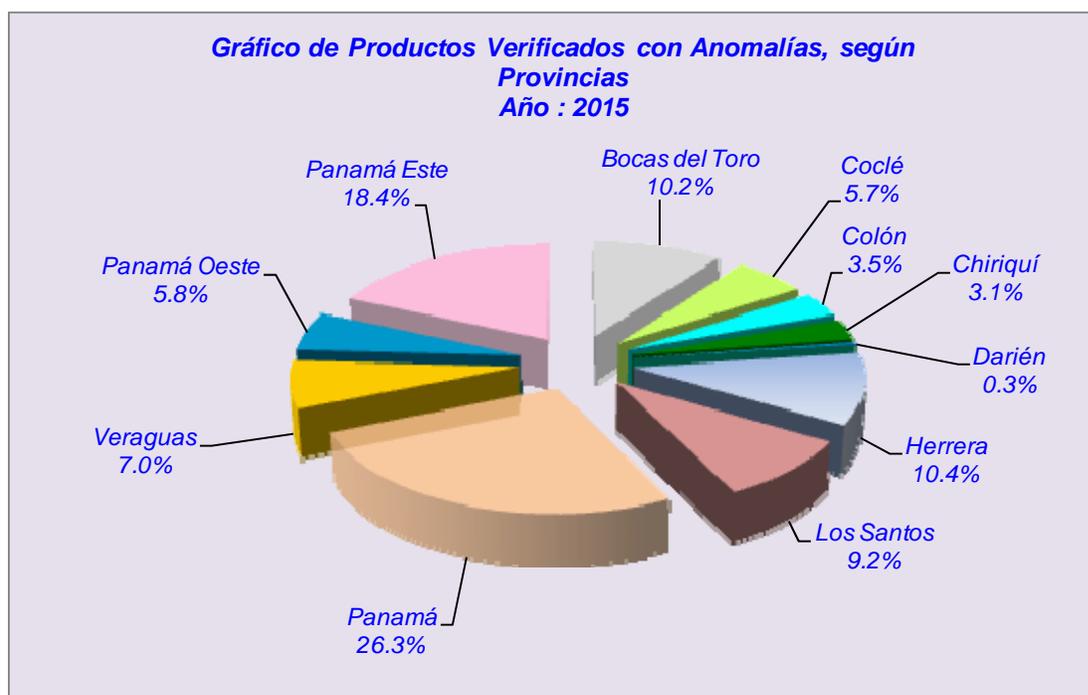
NACIONAL

Año : 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Provincias	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Bocas del Toro	12,911	10.2
Coclé	7,249	5.7
Colón	4,488	3.5
Chiriquí	3,968	3.1
Darién	382	0.3
Herrera	13,214	10.4
Los Santos	11,669	9.2
Panamá	33,262	26.3
Veraguas	8,813	7.0
Panamá Oeste	7,302	5.8
Panamá Este	23,237	18.4
Total	126,495	100.0

FUENTE:ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Septiembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,592	39.2	213,233	84.1
SUPERMERCADO REY	1,259	31.0	9,795	3.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	183	4.5	11,022	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	80	2.0	291	0.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	1.7	674	0.3
POLL MART	324	8.0	324	0.1
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	140	3.5	2,234	0.9
SUPERMERCADO XTRA	410	10.1	10,974	4.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,391	0.5
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	4,057	100.0	253,542	100.0

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

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

En el mes de enero; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Septiembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	3,979	44.1	38,608	16.7
SUPERMERCADO 99	3,252	36.0	113,927	49.2
SUPERMERCADO REY	893	9.9	33,449	14.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	168	1.9	19,016	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	70	0.8	507	0.2
POLL MART	56	0.6	56	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	121	1.3	17,941	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	490	5.4	3,264	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	0.1
TOTAL	9,029	100.0	231,602	100.0

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

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2015.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Septiembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	142	46.1	11,518	34.5
SUPERMERCADO REY	118	...	6,454	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	47	...	5,861	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	...	1,154	3.5
PRICE MART	2,505	7.5
MEGA DEPOT	433	1.3
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	308	46.1	33,383	100.0

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

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

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	59	112	61	33	0	319	130	74	112	28	48	976
Almacenes	34	5	7	23	3	96	88	79	12	5	3	355
Animales	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Auto Repuestos	3	1	7	0	0	12	14	2	0	0	1	40
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	1	1	0	2	7	5	0	0	0	18
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	7
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	6
Casinos	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	3	0	1	0	30	0	9	0	0	2	45
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Clinicas y Hospitales	0	1	2	0	0	2	17	10	1	1	8	42
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0	2	8
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	0	0	1	2	0	11	0	0	14
Distribuidora e Importadoras	0	0	6	1	0	1	4	12	0	0	0	24
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electronicas	0	0	0	0	0	4	9	2	2	0	0	17
Estacionamiento	1	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	17
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	8	3	0	2	0	2	0	3	0	2	0	20
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Farmacias	0	7	0	4	1	24	32	17	2	1	3	91
Ferreterías	8	2	11	0	0	6	9	4	0	0	6	46
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	21	10	1	14	0	20	138	22	8	3	0	237
Internet	9	0	1	0	0	0	15	7	1	0	2	35
Joyería y Relojería	0	4	0	0	0	5	2	12	0	0	0	23
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	6
Lavanderías y Lavamáticos	4	5	26	35	0	8	19	221	3	13	15	349
Librería	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Materiales de Construcción	5	1	0	0	0	1	3	3	0	2	1	16
Mini Super	218	158	106	18	4	351	142	248	222	66	150	1683
Mueblerías	0	1	0	0	0	10	6	1	0	0	0	18
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	1	0	0	0	7	2	2	0	0	1	13
Otros	11	18	0	51	0	1	46	5	5	11	3	151
Panaderías/Refresquerías	4	21	11	7	0	11	33	82	3	11	18	201
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Pintura	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	6
Restaurantes / Fondas	82	59	53	50	10	227	413	406	184	77	79	1640
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	0	0	0	0	18
Salón de Belleza	5	2	1	0	0	5	23	12	1	0	0	49
Sedería y Sastrería	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Supermercados	56	47	6	32	2	24	54	137	27	42	35	462
Telefonía	0	0	2	2	0	0	4	3	1	1	0	13
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	0	0	2	0	0	5	12	0	0	22
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	0	0	0	0	2	23	0	0	0	0	25
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	8
TOTAL DE VISITAS	535	466	306	280	22	1210	1248	1455	609	263	391	6,785

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Septiembre 2015
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	19	0	0	0	1	0	0	0	0	1	52	42	2	0	74	43	117
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	0	2	12	14
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11	11
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	4244	1177	0	0	322	0	540	0	0	0	6,621	1,112	35	6	11,762	2,295	14,057
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	669	161	0	0	669	161	830
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	4	3	7	7
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64,923	2,266	0	0	64,923	2,266	67,189
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	3153	87	78	14	4694	886	0	0	7,925	987	8,912
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	240	0	0	2	0	0	0	2	240	242
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	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	126	2	9	17	217	234
Bloques	establecimiento	1	8	8	24	0	0	2	23	2	21	0	20	41	102	7	15	61	213	274
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	4	7	0	0	2	3	1	0	0	0	86	32	10	7	103	49	152
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	2115	7	219	1	2,478	8	2,486
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	7	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	374	0	50	0	463	0	463
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	3	10	0	1	1	1	13	11	0	2	47	39	1	6	66	72	138
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		24		0		1		34		3		97		11		176		176
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	4		18		0		0		31		6		85		9		153		153
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	19	0	0	0	0	0	16	1	0	0	532	33	0	0	816	34	850
Información comercial	marca	0	0	0	644	0	25	0	0	28	19	0	0	36	152	0	0	64	840	904
TOTAL DE ACTIVIDADES		2	11	4,459	1,877	0	47	343	47	3,764	395	80	48	80,207	4,963	326	44	89,178	7,432	96,610

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

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

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	47	39
Balanzas	52	42
Mat. de Construcción	52	228
Grasas	532	33

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Contenido Neto		
Canasta Básica	6,621	1,112
Pan	0	0
Útiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	4,694	886

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	Cumple	No Cumple
Combustible		
Estaciones	86	32
Surtidores	2,115	7
Tanques	374	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 METROLOGÍA NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple							
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	13	67	80
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	74	43	1,580	418	1,998
- A favor del consumidor		-			51		36	2	12	2	99	101
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	22	0	120	120
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	11	0	95	95
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	85,279	5,709	171,576	34,917	206,493
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	4	3	69	476	545
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		2	240	122	644	766
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	430	217	1,189	1,406
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, fabricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estación	-	83	67	9	77	70	103	49	247	211	458
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,478	8	4,555	83	4,638
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	2	0	26	26
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	463	0	998	11	1,009
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	66	72	243	777	1,020
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		176		1,067		1,067
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		153		1,057		1,057
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	816	34	1,613	184	1,797
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	64	840	95	478	573

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

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

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

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

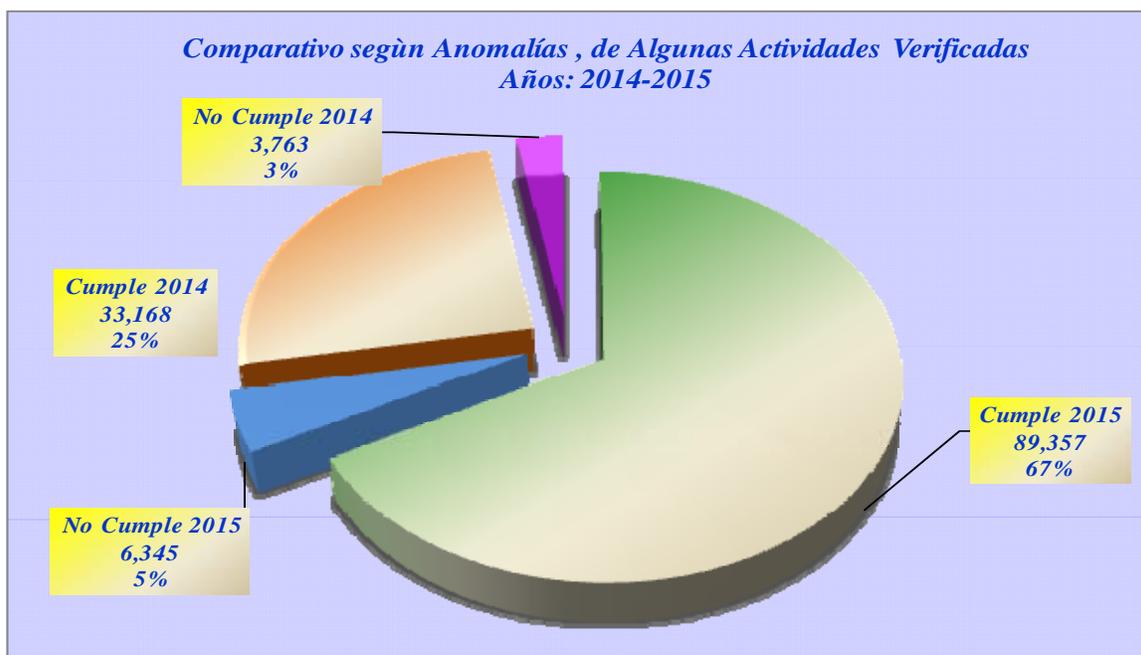
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
NACIONAL**

Período: 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividades	Cumple 2015	No Cumple 2015	Cumple 2014	No Cumple 2014
Escáner	66	72	79	158
Pesas y Balanzas	74	43	998	98
Combustible (estaciones)	3,044	57	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	85,279	5,709	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	430	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	816	34	795	78
TOTAL	89,357	6,345	33,168	3,763

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Septiembre 15

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	264
Medios de Comunicación	696
Consulta	3,946
Capacitaciones	326
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	67
Cuida Tu Bolsillo	37
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	741
Ley 24	0
Ley 45	3,006
Ley 81	94
Control de Precio	0
Otros	919
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	153
Radio	442
Prensa	91
Otros	10
MÓDULOS	
Albrook Mall	1,151
Los Pueblos	472
La Peatonal	301
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	200,115
Población Total Beneficiada	35,408

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTIVIDADES										
Jornadas Educativas	6	2	3	5	13	3	8	5	11	56
Medios de Comunicación	3	8	4	3	8	16	21	14	16	93
Programas	1	0	1	0	0	2	1	1	1	7
Diseño Gráfico	6	17	38	14	15	0	0	0	16	106
Consulta (sede)	0	27	32	17	24	3	2	8	38	151
Capacitaciones	5	3	4	7	6	4	7	4	7	47
Módulos	0	0	0	0	3	3	3	3	3	15
PROGRAMAS	1	0	1	1	0	15	15	1	16	50
Acodeco Tour	0	0	1	0	0	1	2	1	1	6
Reciclaje	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3
Cuida Tu Bolsillo	1	0	0	0	0	11	11	0	14	37
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
TEMAS	13	12	11	10	9	24	31	21	61	192
Ley 6ta	6	1	4	2	3	6	9	2	15	48
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	3	2	4	3	3	11	7	6	36	75
Ley 81	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	9	3	5	2	6	15	13	10	67
MOTIVOS										
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
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	8	4	3	8	16	21	14	16	93
Televisión	3	3	1	0	2	11	12	8	14	54
Radio	0	2	0	0	1	2	3	1	1	10
Prensa	0	3	3	3	5	3	6	5	1	29
Otros										0
MÓDULOS (consultas)*	188	197	182	206	206	192	233	214	306	1,924
Albrook Mall *	98	95	137	162	137	120	122	89	191	1,151
Los Pueblos *	35	61	20	26	50	65	88	56	71	472
La Peatonal *	55	41	25	18	19	7	23	69	44	301
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	8,032	3,491	1,214	3,947	2,959	4,803	8,570	13,142	8,981	55,139
Población Total Beneficiada	337	274	336	409	430	363	662	307	519	3,637

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

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	12	26	8	26	4	34	38	37	15	8	208
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	423	5,798	1,610	5,260	64	6,496	394	285	277	105	20,712
Capacitaciones	11	29	33	9	0	48	86	30	17	16	279
Personas Capacitadas	291	1,342	1,185	306	0	839	1,552	781	463	444	7,203
Programas	0	0	0	0	0	0	61	0	0	0	61
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	61	0	0	0	61
Consultas Educativas	183	219	26	514	0	357	665	1,105	138	588	3,795
<i>Personal</i>	167	204	26	463	0	321	617	859	113	476	3,246
<i>Telefonía</i>	16	15	0	50	0	36	48	246	25	112	548
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	183	217	28	509	1	1,134	665	1,105	138	588	4,568
<i>Ley 6ta</i>	25	35	14	223	1	67	203	48	41	36	693
<i>Ley 45</i>	111	155	14	228	0	992	300	616	96	419	2,931
<i>Ley 81</i>	5	0	0	27	0	0	54	2	1	3	92
<i>Otros</i>	42	27	0	31	0	75	108	439	0	130	852
Distribución de Material Educativo	14,329	9,914	4,310	38,213	222	25,876	13,379	19,575	14,410	4,748	144,976
Participación en Medios de Comunicación	25	75	62	203	1	36	89	80	28	4	603
<i>Televisivo</i>	6	23	13	29	0	7	6	4	8	3	99
<i>Radiales</i>	18	36	49	123	1	28	83	75	18	1	432
<i>Prensa Escrita</i>	1	6	0	51	0	1	0	1	2	0	62
<i>Otros</i>	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Módulos	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Población Total Beneficiada	897	7,359	2,821	6,080	64	7,692	2,672	2,171	878	1,137	31,771

(R): Datos revisados.

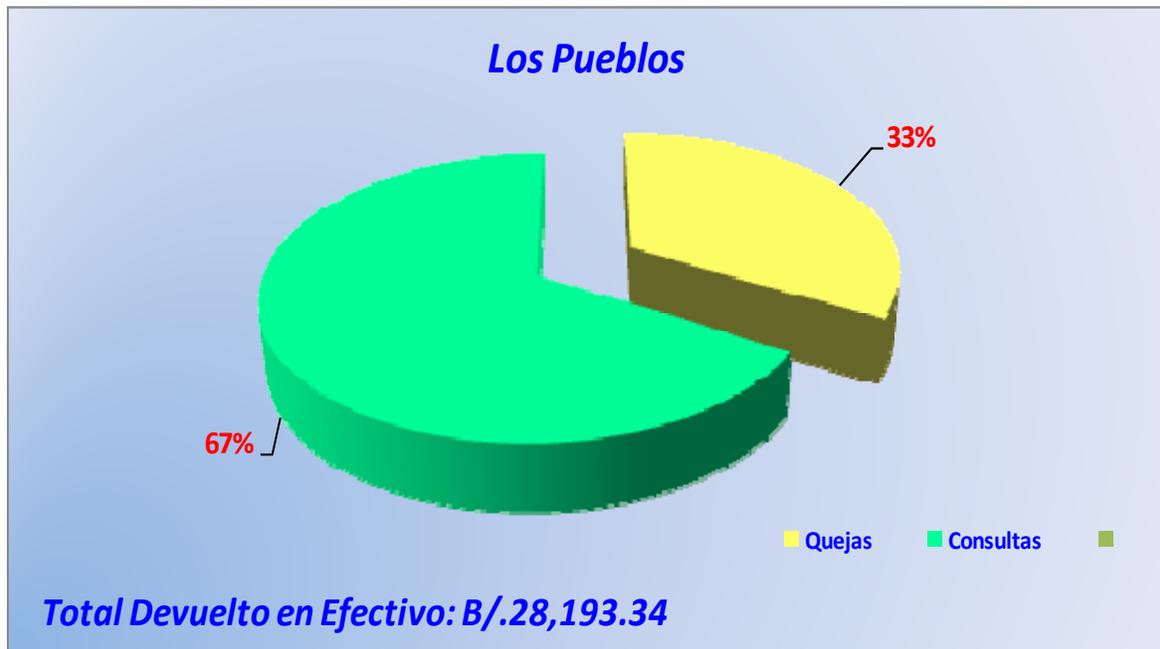
FUENTE: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24	8	0	60	10	56	17	236	28,193.34
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	56	71	472	
Total	55	102	44	34	50	125	98	112	88	708	

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



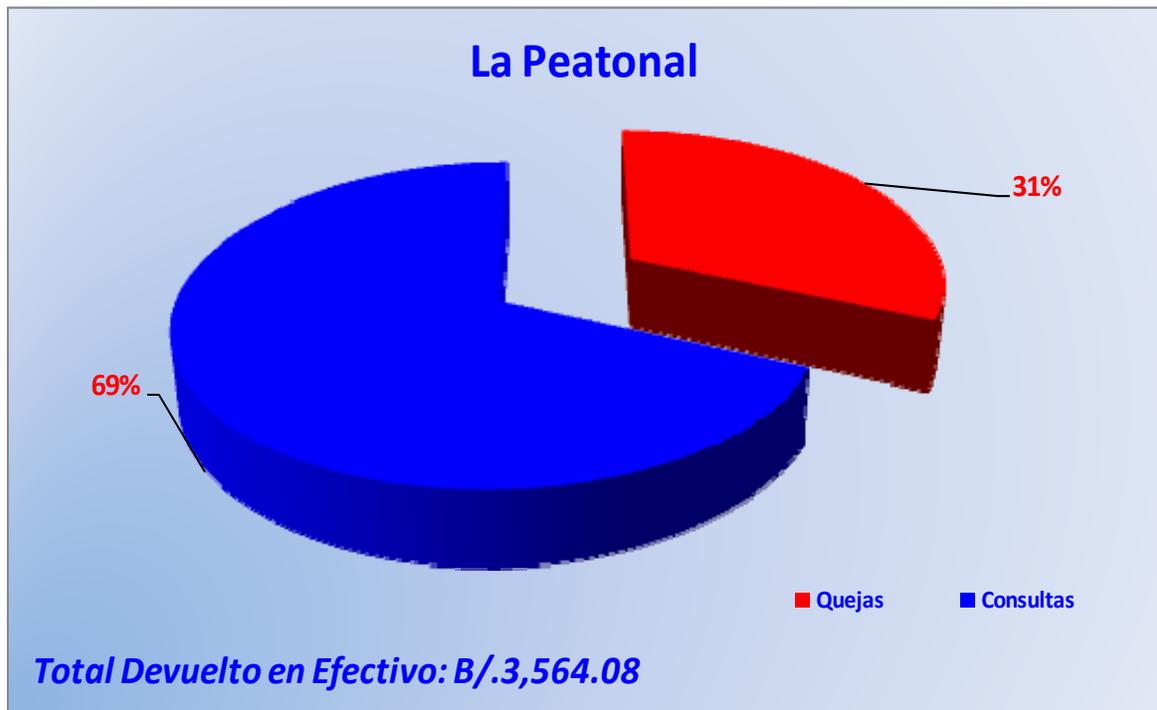
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	24	21	20	18	17	18	11	2	11	142	3,564.08
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	69	44	309	
Total	79	62	45	36	36	33	34	71	55	451	

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

FUENTE: ACODECO



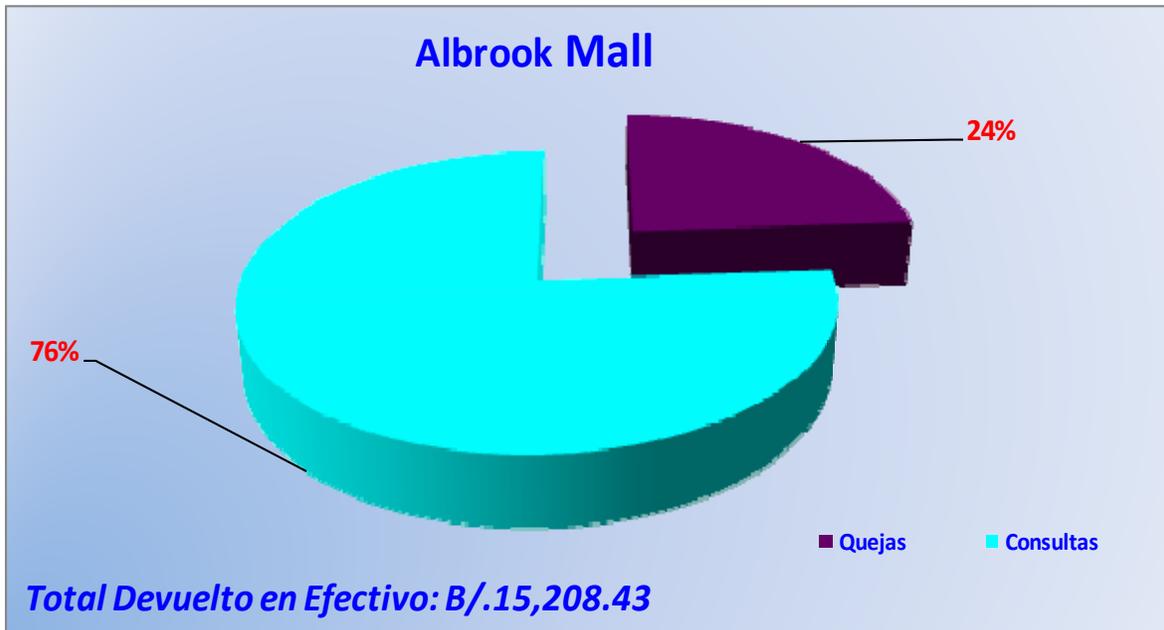
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B.)
Quejas	17	17	24	18	15	38	27	35	172	363	15,208.43
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	89	191	1,151	
Total	115	112	161	180	152	158	149	124	363	1,514	

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

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

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

NACIONAL

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	1,109	160,850.00	2,486	560,625.00	3,595	721,475.00
Sin Anomalia	8,184	0.00	3,475	0.00	11,659	0.00
TOTAL DE VISITAS	9,293	B/. 160,850.00	5,961	B/. 560,625.00	15,254	B/. 721,475.00

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	3,234	543,150.00	2,505	564,925.00	5,739	1,108,075.00
Sin Anomalia	25,622	0.00	3,523	0.00	29,145	0.00
TOTAL DE VISITAS	28,856	B/. 543,150.00	6,028	B/. 564,925.00	34,884	B/. 1,108,075.00

FUENTE: ACODECO

NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015

<i>Detalles</i>	<i>TOTAL</i>
Con Anomalía	5,739
Sin Anomalía	29,145
Total de Establecimientos Verificados	34,884

Fuente: ACODECO

Verificación de Control de Precios y Margen, a Nivel Nacional
Del 14 de Julio de 2014 al 30 de Septiembre de 2015

Total de Establecimientos Verificados: 34,884
Total de Multas Impuestas: B/. 1,108,075.00

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DEL 14 JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014

NACIONAL

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

FUENTE: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DE ENERO DE 2015 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/) Control Precio y Margen
Supermercados	513	34,675.00	422	154,750.00	935	189,425.00
Mini Super	3,985	85,400.00	2,891	342,275.00	6,876	427,675.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	4,795	40,775.00	2,648	63,600.00	7,443	104,375.00
TOTAL DE VISITAS Y MULTAS	9,293	B/. 160,850.00	5,961	560,625.00	15,254	B/. 721,475.00

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/) Control Precio y Margen
Supermercados	1,658	100,975.00	424	154,750.00	2,082	255,725.00
Mini Super	12,397	291,100.00	2,943	346,275.00	15,340	637,375.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	14,801	151,075.00	2,661	63,900.00	17,462	214,975.00
TOTAL DE VISITAS	28,856	B/. 543,150.00	6,028	B/. 564,925.00	34,884	B/. 1,108,075.00

FUENTE: ACODECO

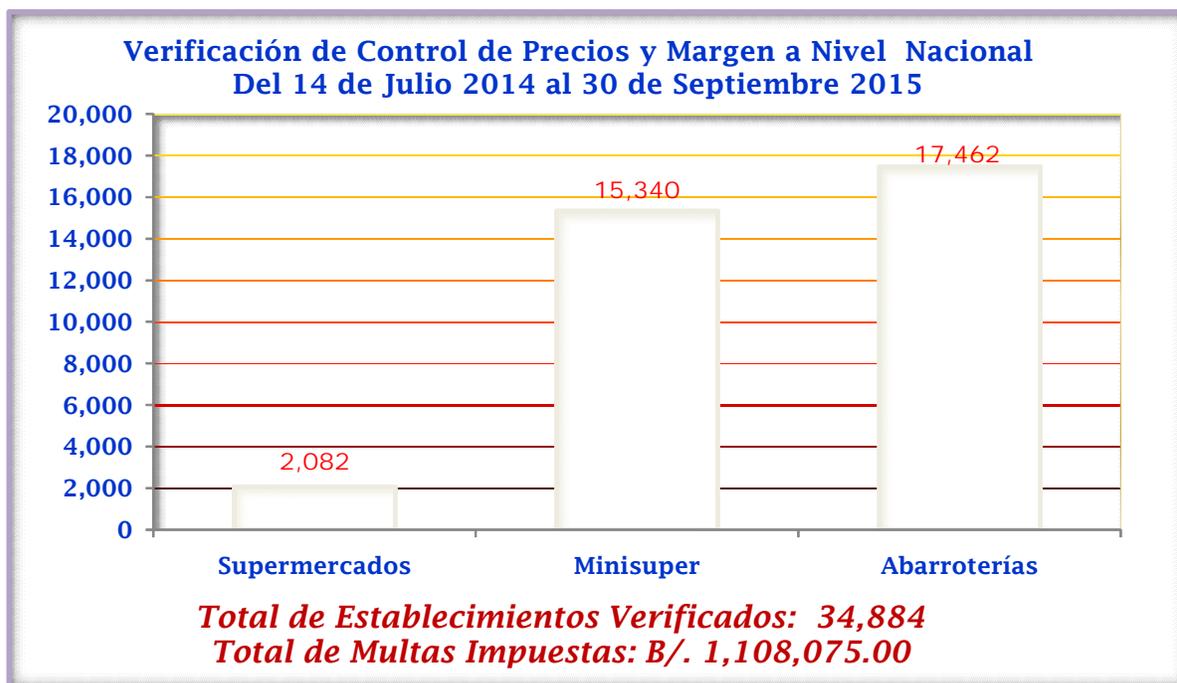
NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,082
Minisuper	15,340
Abarroterías	17,462
Total de Establecimientos Verificados	34,884

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO