



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Enero)



Febrero, 2015

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
 Período: Enero 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	62	162	224
ASISTENCIAS	638	1,820	2,458
QUEJAS (Ley 45)	72	265	337
TOTALES	772	2,247	3,019

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
 Período: Enero 2015

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	62	162	224
ASISTENCIAS	638	1,820	2,458
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	72	310	382
TOTALES	772	2,292	3,064

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Ene-15

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	1	1	4	13	4	0	3	3	7	6	2	44
TELEFÓNICA (3)	1	1	3	4	0	6	0	54	1	5	0	75
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	47
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
WEB	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Total	2	2	7	17	4	6	3	162	8	11	2	224

(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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Ene-15

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	16	25	64	159	5	33	9	867	115	129	14	1,436
TELEFÓNICA (3)	0	12	10	5	0	2	2	686	23	10	5	755
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	257	0	0	0	257
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	16	37	74	164	5	35	11	1,820	138	139	19	2,458

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

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

Período: Enero 2015

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	33	100
TOTALES	33	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	20	74.1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	4	14.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	7.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	1	3.7
TOTALES	27	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	20	20.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	18	18.6
ESCÁNER	8	8.2
NO CUMPLEN	8	8.2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	6	6.2
BALANZAS	5	5.2
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	4	4.1
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	4	4.1
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	4	4.1
FALTA DE INFORMACIÓN	3	3.1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	3	3.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	3	3.1
PESO NETO	2	2.1
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	2.1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	2	2.1
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	2.1
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	1	1.0
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	1	1.0
COBRO DEL 7% EN ÚTILES ESCOLARES	1	1.0
TOTALES	97	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	50.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	2	50.0
TOTALES	4	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
TOTALES	1	100.0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	162
--	------------

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,319	
Ene-Dic 09	2,748	
Ene-Dic 10	3,698	
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12	4,500	42,427,079.35
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Dic-14	3,382	30,275,699.81
Ene-15	337	2,008,033.93

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic 10	2,681	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-15	189	1,424,577.27

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

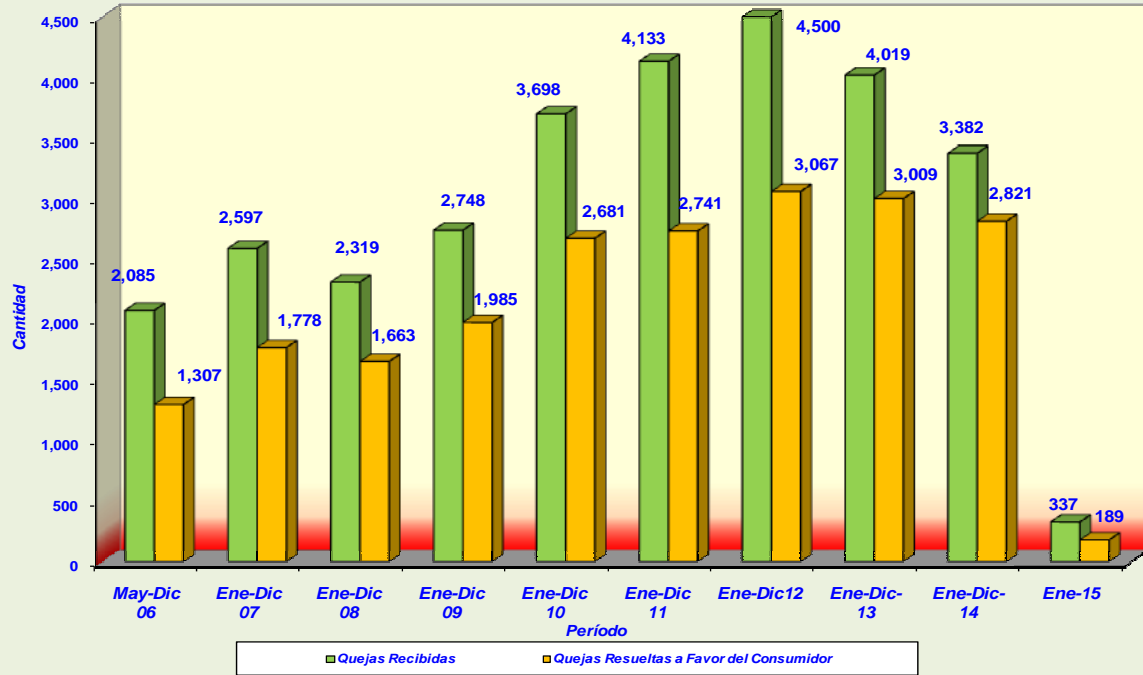
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	21,241	163,201,214.33
---	---------------	-----------------------

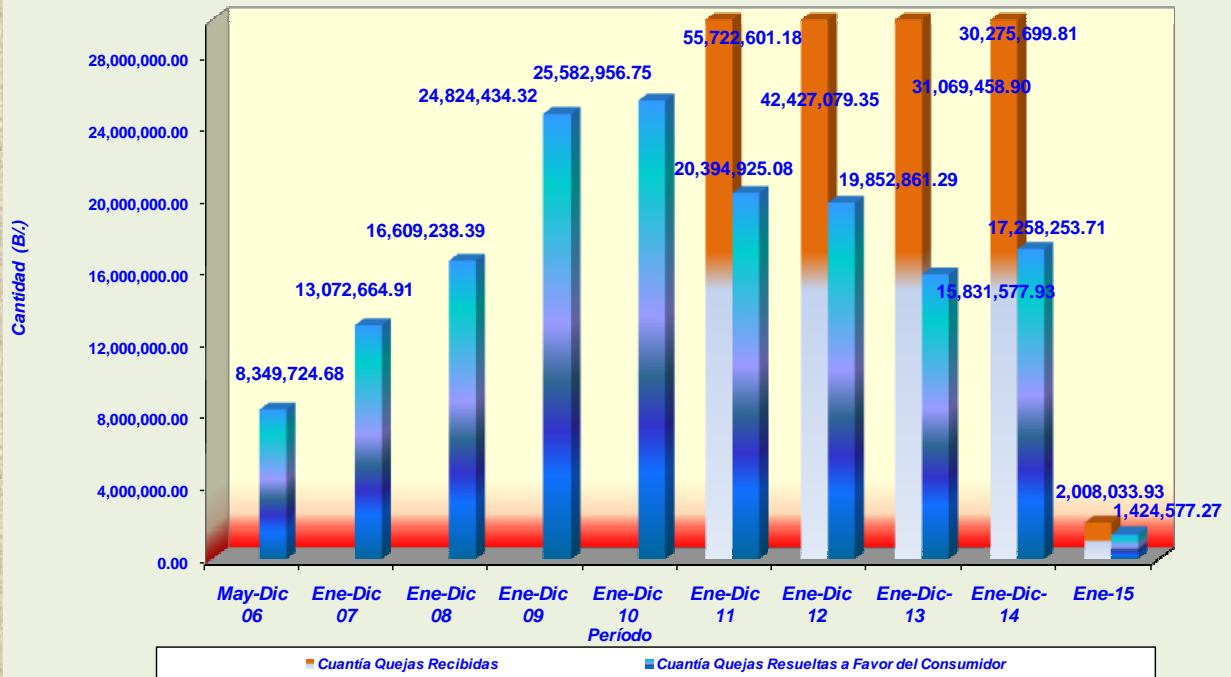
NOTA: Cuadro elaborado el 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 febrero 2015.

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
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-15	265	1,886,643.33

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

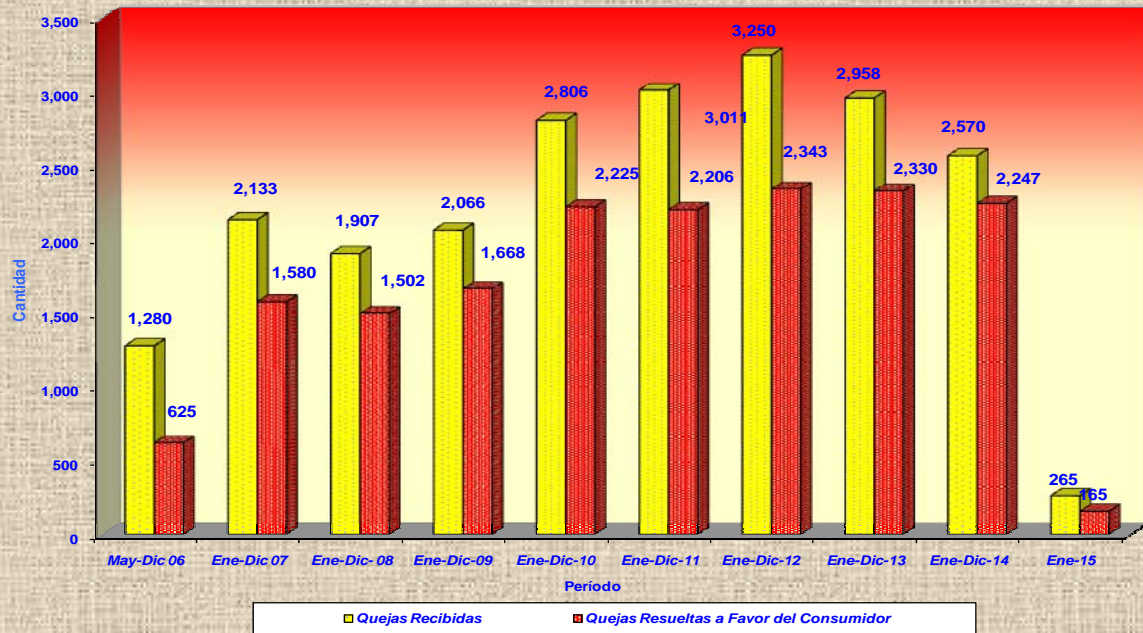
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
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-15	165	1,221,309.25

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	16,891	152,492,146.59
--	---------------	-----------------------

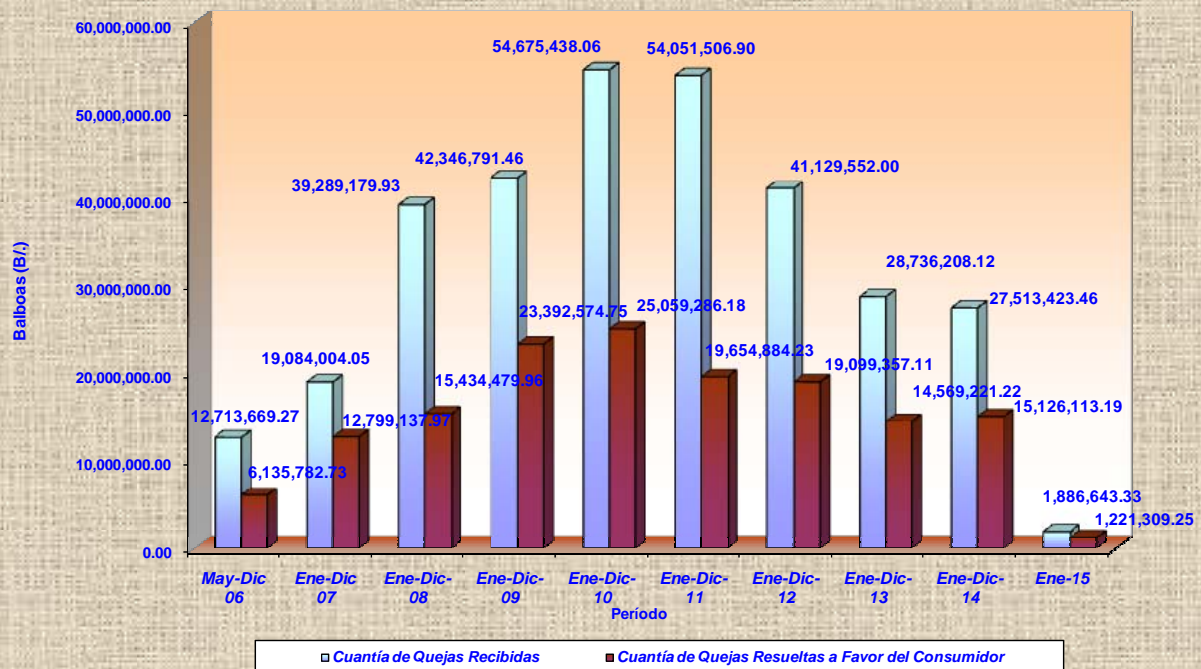
NOTA: Cuadro elaborado el 04-02-15. Estos datos seactualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	265	265		
REGIONAL	Expedientes	72	72
TOTAL NACIONAL		337	337	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	84				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	337				

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 - 2015

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	51	51
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	214	214
INVESTIGACIÓN	Expedientes	1,108	1,063	23	22
TOTAL		1,373	1,328	23	22
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	78				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	310				

****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 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	95.94%	2.08%	1.99%

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	894	3,679,163.46
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12 (R)	1,342	1,488,189.33
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Dic 14	812	2,762,276.35
Ene-15	72	121,390.60

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	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-15	23	106,176.02

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	22
Agencia de autos	19
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Venta de Autos Usados	2
Escuela/Colegio	2
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Funerarias	1
Total	55

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	29.1	27,170.91	434,734.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	20.0	40,633.50	446,968.50
CLÁUSULA ABUSIVA	10	18.2	18,632.20	186,321.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	10.9	53,585.92	321,515.52
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	5.5	15,511.89	46,535.67
VICIO OCULTO	3	5.5	50,316.67	150,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3.6	2,100.00	4,200.00
COBRO INDEBIDO	1	1.8	95,500.00	95,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.8	75,000.00	75,000.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1.8	11,400.00	11,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1.8	127,500.00	127,500.00
TOTALES	55	100.0	34,556.84	1,900,626.14

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**

Periodo: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	9	27.3	38,201.85	343,816.68
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	18.2	48,607.35	291,644.11
DESISTIMIENTO	4	12.1	57,659.22	230,636.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	12.1	6,761.18	27,044.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	6.1	47,375.00	94,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	6.1	90,677.63	181,355.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	6.1	47,007.94	94,015.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	3.0	18,500.00	18,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	3.0	43,000.00	43,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.0	32,536.67	32,536.67
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	3.0	5,000.00	5,000.00
TOTALES	33	100.0	41,281.82	1,362,300.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2015.

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 - 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	429,518.00
CLÁUSULA ABUSIVA	8	184,591.95
VICIO OCULTO	3	150,950.00
COBRO INDEBIDO	1	95,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	75,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	306,700.00
TOTAL	22	1,242,259.95

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	652,708.79
ACUERDO	10	438,029.53
TOTAL	21	1,090,738.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
OH GROUP	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACTION)	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	22

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	58,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
TOTAL	2	63,410.51

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	1	58,000.00
TOTAL	1	58,000.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMERCIAL AUTO STAR	1
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	2

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	376,734.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	9,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	11,990.00
TOTAL	19	409,324.50

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	6	155,300.00
ACUERDOS	3	54,000.00
TOTAL	9	209,300.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
PETRO AUTOS, S.A.	3
SILABA MOTOR, S.A.	3
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COPAMA (EMPRESAS MELO, S.A.)	1
FOR AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
TOTAL	19

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	1	2,785.52

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	101
Celulares	44
Almacén por Departamentos	22
TV por Cable	18
Mueblería/Equipo Electrónico	17
Inmobiliarias	8
Telefonía	8
Almacén de Ropa y Calzados	6
Mueblerías	6
Repuestos para autos	6
Agencia de autos	5
Repuestos y Reparaciones (No autos)	4
Envío de Dinero	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Supermercados	3
Escuelas/Colegio	3
Agencias de Viajes	2
Computadoras	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Talleres de Reparación de Autos	2
Equipo Médico	2
Decoración	2
Alquiler de Autos	1
Casa de Empeño	1
Internet	1
Joyería/Relojerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Venta de Autos Usados	1
Videojuegos	1
Útiles de Oficinas	1
Universidades	1
Opticas	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
Zapaterías	1
Total	282

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	194	68.8	377.43	73,220.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	6.0	415.91	7,070.52
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	6.0	169.00	2,872.97
FALTA DE INFORMACIÓN	14	5.0	322.68	4,517.55
MERCANCÍA DEFECTUOSA	12	4.3	381.87	4,582.48
CUSTODIA DE BIEN	6	2.1	386.28	2,317.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	1.8	695.62	3,478.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	4	1.4	237.86	951.43
COBRO INDEBIDO	3	1.1	562.05	1,686.14
VICIO OCULTO	3	1.1	440.83	1,322.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.1	1,105.73	3,317.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.7	962.35	1,924.69
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.4	96.30	96.30
RESCINDIR CONTRATO	1	0.4	49.57	49.57
TOTALES	282	100.0	380.88	107,407.79

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	54	34.6	420.87	22,727.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	14.1	322.16	7,087.42
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	13.5	329.37	6,916.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	20	12.8	460.38	9,207.53
ABANDONO	14	9.0	276.30	3,868.26
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	3.8	491.81	2,950.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	3.2	643.84	3,219.22
ACUERDO/REEMPLAZO	4	2.6	112.34	449.37
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1.9	244.89	734.68
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.3	643.88	1,287.76
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1.3	1,298.15	2,596.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.6	1,068.93	1,068.93
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.6	147.64	147.64
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	15.22	15.22
TOTALES	156	100.0	399.21	62,277.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2015.

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 - 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,198.12
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	926.68
VICIO OCULTO	1	300.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,527.20
FALTA DE INFORMACIÓN	1	100.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	96.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	8	5,914.42

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	2,825.00
RESOLUCIONES	1	2,500.00
TOTAL	3	5,325.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	41,810.84
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	3,473.89
VICIO OCULTO	2	1,022.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,430.01
CUSTODIA DE BIEN	1	180.00
TOTAL	101	47,917.24

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	36	18,096.67
ACUERDOS	11	6,285.04
RESOLUCIÓN	2	962.92
TOTAL	49	25,344.63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	23
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	12
PREMIER	9
DOIT CENTER	8
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	6
MULTITEK PACIFICO	5
CASA GALA	4
ELEKTRA	3
PANACINE	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A. (HOMETEK)	2
MAX VISION	2
PHOTURA INTERNACIONAL	2
SOUND N MUSIC	2
DAKA, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
NEW TECHNOLOGY	1
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
RODELAG	1
SUPER AUDIO	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
TOTAL	101

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	42	6,761.74
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	330.50
TOTAL	44	7,092.24

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	3,220.93
ACUERDOS	8	1,997.91
RESOLUCIONES	2	311.37
TOTAL	26	5,530.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
MOVISTAR	3
DOMINO CELL	2
Ji Xu Shop	2
MANICELL SUCURSAL N° 1	2
MOBILTEK	2
3 JACC	1
AUDY SHOP	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
Electrónica Tecnimax	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multitek Pacifico, S.A.	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
Star Mobile	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM N° 1	1
WEI WEI DIGITAL	1
XPRESS CELL	1
TOTAL	44

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	2,614.89
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
TOTAL	6	3,334.94

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2,148.60
TOTAL	5	2,148.60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLES JAMAR	1
TOTAL	6

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
TOTAL	1	2,500.00

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	300.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	160.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200.00
TOTAL	5	2,299.10

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	2,000.00
ACUERDO	1	99.21
TOTAL	2	2,099.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

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 - 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	31.6	3,988.0	23,927.80
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	31.6	22,139.0	132,833.97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	15.8	24,232.6	72,697.94
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	5.3	70,000.0	70,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	5.3	49,199.3	49,199.25
VENTA ENGAÑOSA	1	5.3	5,000.0	5,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5.3	5,000.0	5,000.00
TOTALES	19	100.0	18,876.8	358,658.96

Fuente: ACODECO

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

Periodo: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	9	27.3	38,201.85	343,816.68
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	18.2	48,607.35	291,644.11
DESISTIMIENTO	4	12.1	57,659.22	230,636.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	12.1	6,761.18	27,044.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	6.1	47,375.00	94,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	6.1	90,677.63	181,355.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	6.1	47,007.94	94,015.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	3.0	18,500.00	18,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	3.0	43,000.00	43,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.0	32,536.67	32,536.67
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	3.0	5,000.00	5,000.00
TOTALES	33	100.0	41,281.82	1,362,300.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2015.

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 - 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	127,424.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	38,582.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	224,051.00
TOTALES	7	390,057.54

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

Período: Enero - 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	3	351,475.46
AGENCIA DE AUTOS	2	29,352.08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	3,850.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
TOTAL	7	390,057.54

FUENTE: ACODECO

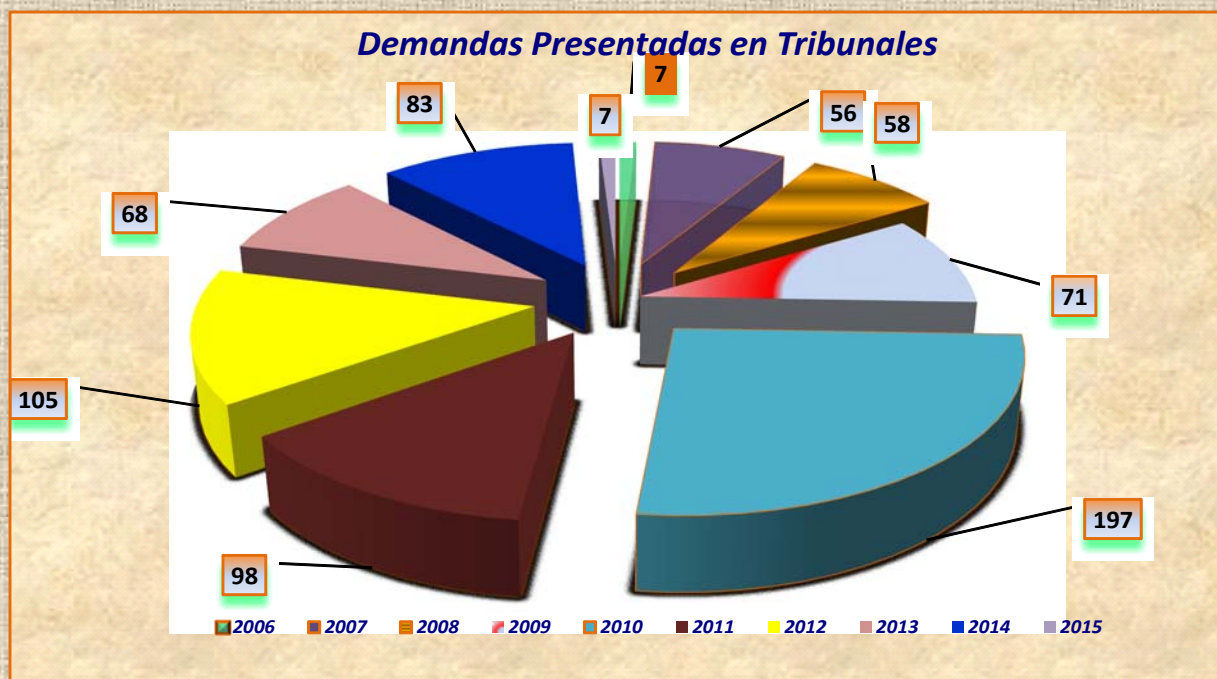
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.5	1,162,188.01
2008	58	7.7	1,165,958.76
2009	71	9.5	3,177,387.81
2010	197	26.3	11,574,589.66
2011	98	13.1	4,265,056.02
2012	105	14.0	4,552,121.01
2013	68	9.1	3,037,107.83
2014	83	11.1	2,925,140.26
2015	7	0.9	390,057.54
TOTAL	750	100.0	32,249,606.90

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: Enero 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,063	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	345	65,912.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	114	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	150	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	

NOTA: Cuadro elaborado el 13/02/14.

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: Enero 2015

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	23	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5	3,400.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	34	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	12	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	22	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	7	7,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	37	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	0	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	9	
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	

NOTA: Cuadro elaborado el 13/02/14.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	17	4.9	4,110.00	6.2
SUPERMERCADO XTRA	13	3.8	3,100.00	4.7
SUPERMERCADO REY	4	1.2	1,750.00	2.7
SUPERMERCADO MR PRECIO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	0	0.0	0.00	0.0
OTROS	311	90.1	56,952.00	86.4
TOTAL	345	100.0	65,912.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

**Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL
Período: Enero - 2015**

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	2,370.40			3	2,370.40
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
POR DENUNCIA						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1				1	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	18				18	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN					0	0.00
POR OFICIO						
APLICAN RESTRICCIONES	1				1	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1				1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3				3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA					0	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	3				3	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN					0	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA					0	0.00
TOTALES	45	2,370.40	0	0.00	45	2,370.40
VERIFICACIÓN	22	0.00			22	0.00

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL
Período: Enero - 2015**

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	0	0.00			0	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	4	0.00			4	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	1	0.00			1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
QUEJAS						
HONRÓ	2	1,170.40			2	1,170.40
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
TOTALES	7	1,170	0	0.00	7	1,170.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-02-2015. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Fuente: ACODECO

NACIONAL
Período: Enero - 2015

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	0	0	0
PRENSA	18	0	18
RADIO	10	0	10
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	33	0	33
MEDIOS IMPRESOS	5	0	5
INTERNET	1	0	1
TOTALES	67	0	67

Fuente: ACODECO

**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por
Veracidad de la Publicidad**

NACIONAL

Año: Enero - 2015

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	6
SUPERMERCADO EL REY	5
RESTAURANTE SUBWAY	4
SUPERMERCADO XTRA	3
Total	18

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 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	445	327	772
TOTAL	92,926	57,152	150,078

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

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	121	84	205
TOTAL	42,105	23,080	65,185

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

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

AÑO: Enero - 2015

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Cooclé	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		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	146	0	0	155	3	353	1	2.407	0	4.625	115	7.805	
Productos vencidos (PV)	productos	880	59	353	306	23	3.205	1.107	2.200	602	2.070	837	11.642	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	0	0	0	0	0	0	125	0	500	0	625	
Productos deteriorados	productos	2	0	0	1	0	0	51	40	0	154	10	258	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Producto doble precio	productos	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	4	0	0	0	0	11	10	0	3	0	28	
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	0	0	0	0	2	0	3	3	0	1	0	9	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	4	1	0	0	6	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,028	67	353	462	28	3,558	1,173	4,793	603	7,353	964	20,382	

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

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	679												679

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas		TOTAL NACIONAL
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	actas	17	20	9	4	9	5	3	1	1	0	64	140	65	89	77	91	14	6	39	5	13	5	314	366	677
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	0	1	1	3	1	0	0	11	2	0	0	14	3	19	7	30	1	0	1	1	0	0	16	79	95

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - 2015

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		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 precio a la vista (SPV)	productos	2,407												2,407
Productos vencidos (PV)	productos	2,200												2,200
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	125												125
Productos deteriorados	productos	40												40
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0												0
Producto doble precio (spv)	productos	0												0
Fecha no clara (sfv)	productos	0												0
Incumplimiento con la información comercial	productos	2												2
Venta atada	productos	0												0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0												0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10												10
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1												1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0												0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	3												3
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	4												4
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0												0
No entrega constancia de pago	establecimiento	2												2
Verificación de alerta internacional	productos	0												0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0												0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1												1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0												0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0												0
TOTAL DE ACTIVIDADES		4,795	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,795

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establoc.
Establecimientos Verificados	establecimientos	138											138

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas		TOTAL
													con anomalía	sin anomalía	
Actas Levantadas de Ley 45	77	91											77	91	168
Actas Levantadas de Ley 6ta	7	30											7	30	37

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	20,841	35.5
SUPERMERCADO REY	0	0.0	8,536	14.5
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	10,564	18.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	2,094	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,839	18.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,391	2.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	605	1.0
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.4
PRICE SMART	0	0.0	88	0.1
TOTAL	0	0.0	58,685	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.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- 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 99	1,462	49.6	112,137	14.4
SUPERMERCADO REY	0	0.0	32,556	49.7
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	17,820	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	18,848	8.4
SUPERMERCADO XTRA	1,488	50.4	36,117	16.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,774	1.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.9
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	299	0.1
TOTAL	2,950	100.0	225,523	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.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	11,496	34.6
SUPERMERCADO REY	0	0.0	6,378	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.0
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,839	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,154	3.5
PRICE MART	0	0.0	2,505	7.5
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	0	0.0	33,263	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

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL
Período: Enero - 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.	8	0	3	1	0	99	39	9	6	6	1	172
Almacenes	1	0	0	1	0	1	7	2	0	1	1	14
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casinos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Celulares	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Clinicas y Hospitales	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	7
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Electrónicas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Farmacias	0	0	0	1	0	0	6	2	0	0	0	9
Ferreterías	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Hoteles y Pensiones	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Internet	2	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	7
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Lavanderías y Lavamáticos	1	0	0	0	0	0	8	11	0	0	0	20
Librería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	0	3	1	0	2	0	6
Mini Super	20	2	9	1	1	82	29	32	14	8	20	218
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	1	1	0	0	0	1	2	2	0	0	1	8
Panaderías/Refresquerías	1	2	0	0	0	1	2	11	0	0	1	18
Restaurantes / Fondas	1	3	2	9	0	0	45	37	1	0	7	105
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	1	5	3	0	0	0	9
Supermercados	0	1	0	0	0	1	2	10	0	0	11	25
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
TOTAL DE VISITAS	37	11	14	14	3	204	176	138	21	18	43	679

FUENTE: ACÓDECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA

Enero - 2015

NACIONAL

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	1	0	0	0	1	1	1
Verificación de pesas y básculas	báscula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	13	6	0	15	13	28
- A favor del consumidor	báscula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	9	0	0	6	6
- En contra del consumidor	báscula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	7
Cantidad de Balanzas Retiradas	Balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Fisicoquímicos (1)	muestras	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	192	0	0	0	192	0	192
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 de venta por peso (Resol. 18/feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	5
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	0	0	0	73	0	73
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10	0	10
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 escaner	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de grasas	freidoras/pala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1,091	92	0	0	1,091	93	1,184

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

(2) A partir del 12 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 DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

PANAMÁ

Período: Enero - 2015

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	1																							0	1	1	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	13																							15	13	28	
- A favor del consumidor	balanza		6																								0	6	6
- En contra del consumidor	balanza		7																								0	7	7
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		0																								0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas																										0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	192	0																							192	0	192	
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento																										0	0	0
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)																										0	0	0
Verificación de tanques de gas Ley 71	producto (cilindro)																										0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)																										0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	0																								1	0	1
Bloques	establecimiento	1	0																								1	0	1
Estaciones de combustible (etiquetas certificadas de calibración, fabricantes, tablero de precio denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3	0																								3	0	3
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	73	0																								73	0	73
- A favor del consumidor	surtidor																										0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor																										0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	0																								10	0	10
Verificación de agroquímicos	establecimiento																										0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	0																								1	0	1
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0																									0	0	0
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0																									0	0	0
Verificación de grasas	freidora o paila	358	32																								358	32	390
Información comercial	marca																										0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		654	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	654	46	700	

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

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

Contenido neto canasta básica incluye: hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado.

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2015

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	1	13	66	79
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	15	13	1,521	388	1,909
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	0	6	0	93	93
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	7	0	105	105
Balanzas Retrajadas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	0	0	84	84
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	192	0	86,489	29,208	115,697
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	0	0	65	473	538
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		0	0	120	404	524
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	2	0	141	759	900
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	3	0	147	162	309
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	73	0	2,150	75	2,225
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	0	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	0	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	10	0	545	11	556
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	1	1	178	706	884
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		0		891	891
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		0		904	904
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	795	78	1,592	113	1,705
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	0	0	31	407	438

(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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero 15

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	26
Medios de Comunicación	62
Consulta	262
Capacitaciones	18
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	0
Cuida Tu Bolsillo	1
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	37
Ley 24	0
Ley 45	255
Ley 81	2
Control de Precio	0
Otros	43
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	12
Radio	44
Prensa	5
MÓDULOS	
Albrook Mall	98
Los Pueblos	35
La Peatonal	55
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,610
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,629

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

REGIONAL

Período: Enero 2015

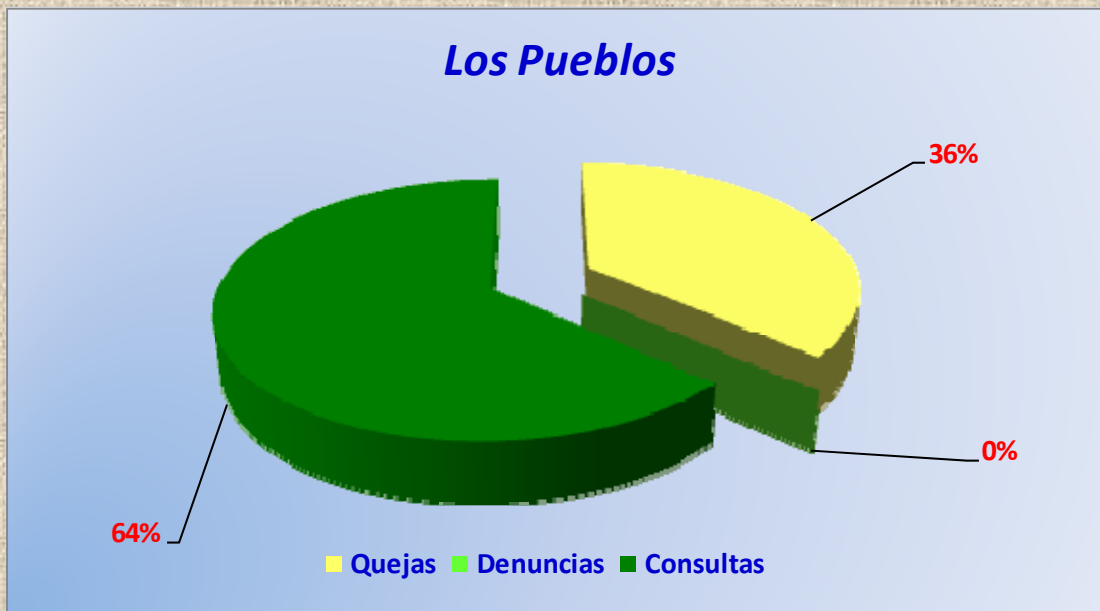
ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	0	0	0	11	0	0	4	3	0	2	20
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	0	0	0	2,070	0	0	3	19	0	36	2,128
Capacitaciones	1	0	0	0	0	1	10	1	0	0	13
Personas Capacitadas*	19	0	0	0	0	9	135	6	0	0	169
Programas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultas Educativas *	16	23	0	0	0	36	13	84	8	82	262
<i>Personal</i>	16	21	0	0	0	31	11	73	6	65	223
<i>Telefonía</i>	0	2	0	0	0	5	2	11	2	17	39
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas (R)	16	21	0	0	0	105	13	84	8	82	329
<i>Ley 6ta</i>	3	6	0	0	0	4	6	6	3	5	33
<i>Ley 45</i>	11	15	0	0	0	96	5	62	4	60	253
<i>Ley 81</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
<i>Otros</i>	1	0	0	0	0	5	2	16	0	17	41
Distribución de Material Educativo	165	28	0	0	0	172	1,567	1,012	0	666	3,610
Participación en Medios de Comunicación	1	13	4	16	0	6	7	8	4	0	59
<i>Televisivo</i>	0	3	0	2	0	3	0	0	0	0	8
<i>Radiales</i>	1	8	4	10	0	2	7	8	4	0	44
<i>Prensa Escrita</i>	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	5
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	35	23	0	2,070	0	45	151	109	8	118	2,559

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

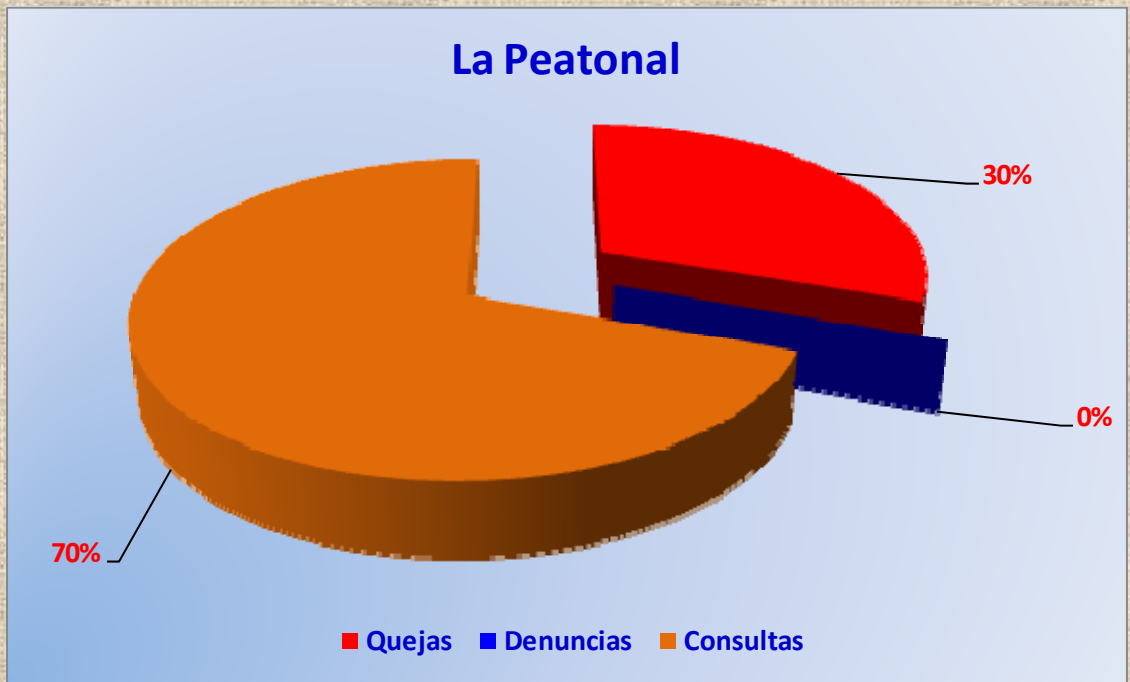
QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
PANAMÁ
Año: 2015
LOS PUEBLOS

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20												20	1,890.00
Denuncias	0												0	
Consultas	35												35	
Total	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	



LA PEATONAL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	24												24
Denuncias	0												0
Consultas	55												55
Total	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79



ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Quejas	17												17
Denuncias	0												0
Consultas	98												98
Total	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	115

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

FUENTE: ACODECO

