



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Mayo)



Junio, 2015

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| <i>Detalles</i> | <i>Regional</i> | <i>Panamá</i> | <i>Total Nacional</i> |
|-----------------|-----------------|---------------|-----------------------|
| DENUNCIAS | 328 | 1,051 | 1,379 |
| ASISTENCIAS | 3,107 | 10,678 | 13,785 |
| QUEJAS (Ley 45) | 353 | 1,121 | 1,474 |
| TOTALES | 3,788 | 12,850 | 16,638 |

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero- Mayo 2015

| <i>Detalles</i> | <i>Regional</i> | <i>Panamá</i> | <i>Total Nacional</i> |
|-----------------------------------|-----------------|---------------|-----------------------|
| DENUNCIAS | 328 | 1,051 | 1,379 |
| ASISTENCIAS | 3,107 | 10,678 | 13,785 |
| QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá | 353 | 1,369 | 1,722 |
| TOTALES | 3,788 | 13,098 | 16,886 |

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



| INFORMACIÓN ESTADÍSTICA | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|--------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL | | | | | | | | | | | | |
| Enero - Mayo 2015 | | | | | | | | | | | | |
| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
| PERSONAL | 3 | 23 | 7 | 45 | 6 | 8 | 19 | 26 | 24 | 29 | 13 | 203 |
| TELFÓNICA | 7 | 19 | 8 | 24 | 1 | 22 | 18 | 294 | 18 | 31 | 3 | 445 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 202 | 0 | 0 | 0 | 202 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 0 | 0 | 0 | 66 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 260 | 0 | 0 | 0 | 260 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 81 | 0 | 0 | 0 | 81 |
| CAC-311 (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 114 | 0 | 0 | 0 | 114 |
| 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 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Total | 10 | 42 | 15 | 69 | 7 | 30 | 37 | 1,051 | 42 | 60 | 16 | 1,379 |

(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 | | | | | | | | | | | | |
| Enero - Mayo 2015 | | | | | | | | | | | | |
| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 111 | 189 | 150 | 639 | 23 | 124 | 41 | 3,862 | 594 | 465 | 112 | 6,310 |
| TELFÓNICA (3) | 12 | 42 | 46 | 15 | 0 | 40 | 21 | 3,648 | 245 | 59 | 34 | 4,162 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,047 | 0 | 0 | 0 | 1,047 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 261 | 0 | 0 | 0 | 261 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,844 | 0 | 0 | 0 | 1,844 |
| VIA E-MAIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| 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) | 145 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 145 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 268 | 231 | 196 | 654 | 23 | 164 | 62 | 10,678 | 839 | 524 | 146 | 13,785 |

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 - Mayo 2015

CONTROL DE PRECIO

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|----------------------------|------------|----------------|
| DECRETO EJECUTIVO No. 303* | 193 | 100 |
| TOTALES | 193 | 100 |

Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 66 | 52.0 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 13 | 10.2 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 12 | 9.4 |
| DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES | 8 | 6.3 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 8 | 6.3 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS | 5 | 3.9 |
| FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO | 4 | 3.1 |
| NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION | 3 | 2.4 |
| NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN | 2 | 1.6 |
| NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE | 2 | 1.6 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC | 2 | 1.6 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU | 1 | 0.8 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS | 1 | 0.8 |
| TOTALES | 127 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA | 109 | 16.7 |
| PRODUCTOS VENCIDOS | 96 | 14.7 |
| PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | 57 | 8.7 |
| FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS | 48 | 7.3 |
| PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO | 44 | 6.7 |
| NO CUMPLEN | 41 | 6.3 |
| ESCÁNER | 37 | 5.7 |
| DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS | 31 | 4.7 |
| BALANZAS | 24 | 3.7 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 21 | 3.2 |
| FALTA DE INFORMACION PROPINA | 18 | 2.8 |
| NO DAN CENTAVO DEVUELTO | 18 | 2.8 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 13 | 2.0 |
| NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO | 13 | 2.0 |
| PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO | 13 | 2.0 |
| PESO NETO | 12 | 1.8 |
| LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS | 9 | 1.4 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 8 | 1.2 |
| MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 6 | 0.9 |
| PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO | 5 | 0.8 |
| BILLETES DE B/50.00 Y 100.00 | 5 | 0.8 |
| INFORMACION NO VERAZ | 5 | 0.8 |
| MONOPOLIO | 4 | 0.6 |
| VENTA ATADA | 4 | 0.6 |
| GAS LICUADO PRECIO TOPE | 3 | 0.5 |
| RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA | 3 | 0.5 |
| DISCRIMINACIÓN | 2 | 0.3 |
| COMBUSTIBLE | 2 | 0.3 |
| INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO | 2 | 0.3 |
| FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD | 1 | 0.2 |
| TOTALES | 654 | 100.0 |

Ley 81 Tarjetas de Crédito

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|-----------|----------------|
| EXIGEN CONSUMO MÍNIMO | 6 | 66.7 |
| COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO | 2 | 22.2 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 1 | 11.1 |
| TOTALES | 9 | 100.0 |

Ley 134 de Discapacitados

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

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

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

| 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 | 3,381 | 30,264,299.81 |
| Ene-May-15 | 1,474 | 12,475,337.56 |

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-May-15 | 948 | 6,258,135.34 |

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

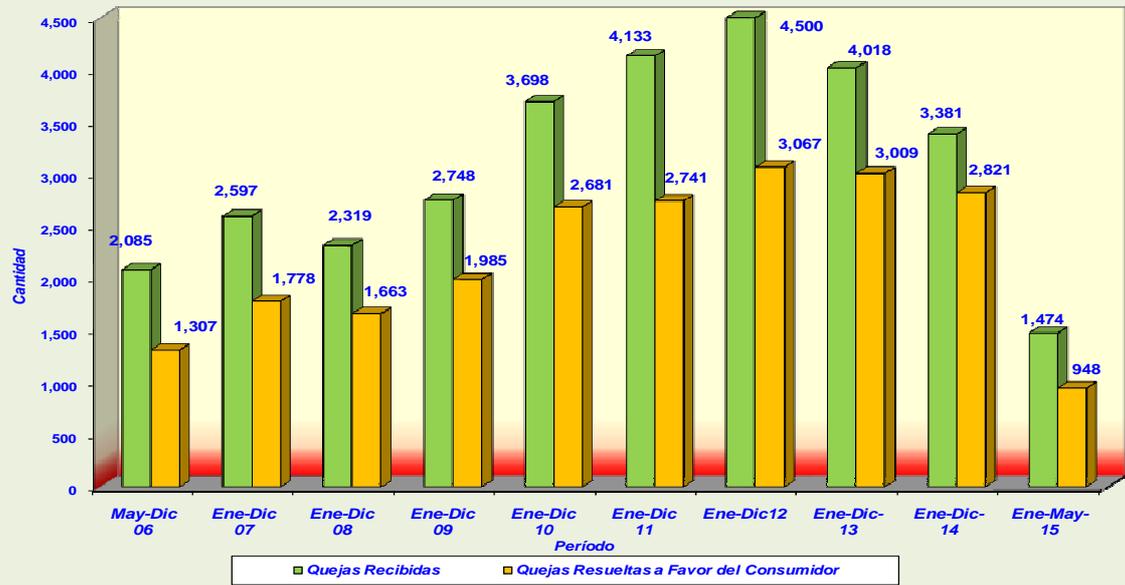
Fuente: ACODECO

| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional) | 22,000 | 168,034,772.40 |
|---|---------------|-----------------------|

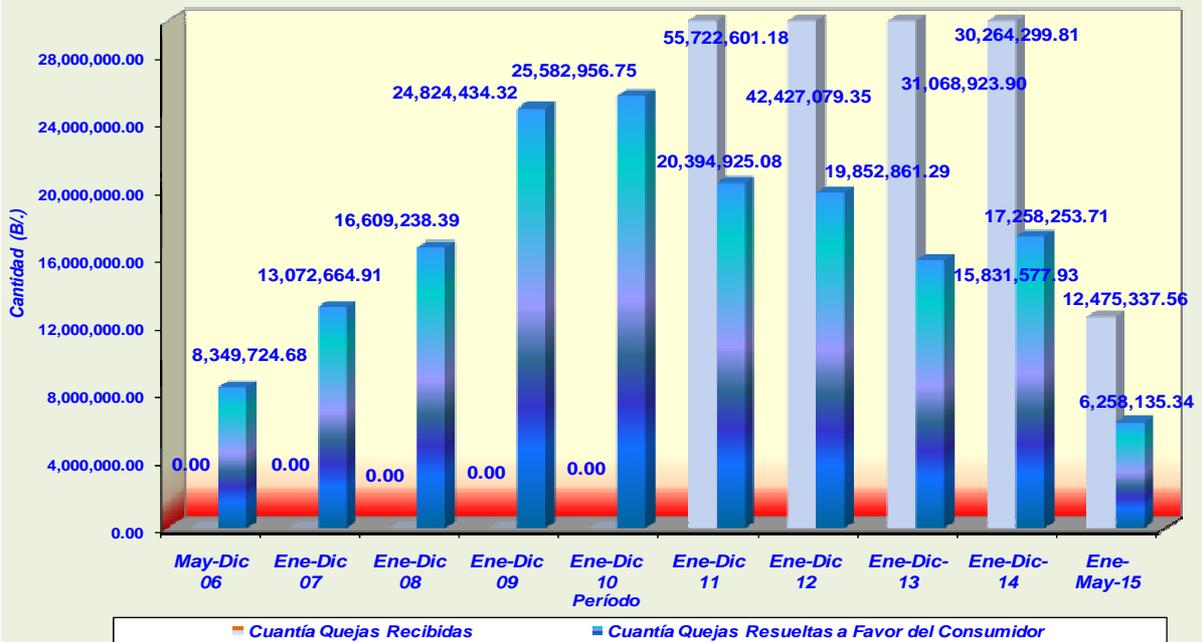
NOTA: Cuadro elaborado el 04-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2015

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



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 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-May-15 | 1,121 | 11,240,858.91 |

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

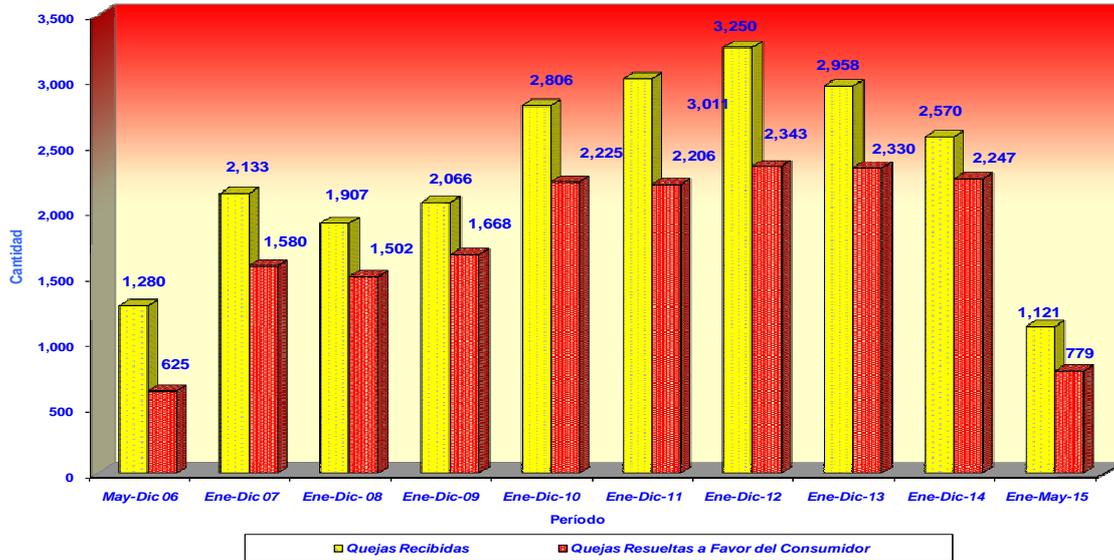
| <i>Período</i> | <i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> | <i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i> |
|----------------|--|---|
| May-Dic 06 | 625 | 6,135,782.73 |
| Ene-Dic 07 | 1,580 | 12,799,137.97 |
| Ene-Dic- 08 | 1,502 | 15,434,479.96 |
| Ene-Dic-09 | 1,668 | 23,392,574.75 |
| 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-May-15 | 779 | 5,819,055.68 |

| | | |
|--|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015 | 17,505 | 157,089,893.02 |
|--|---------------|-----------------------|

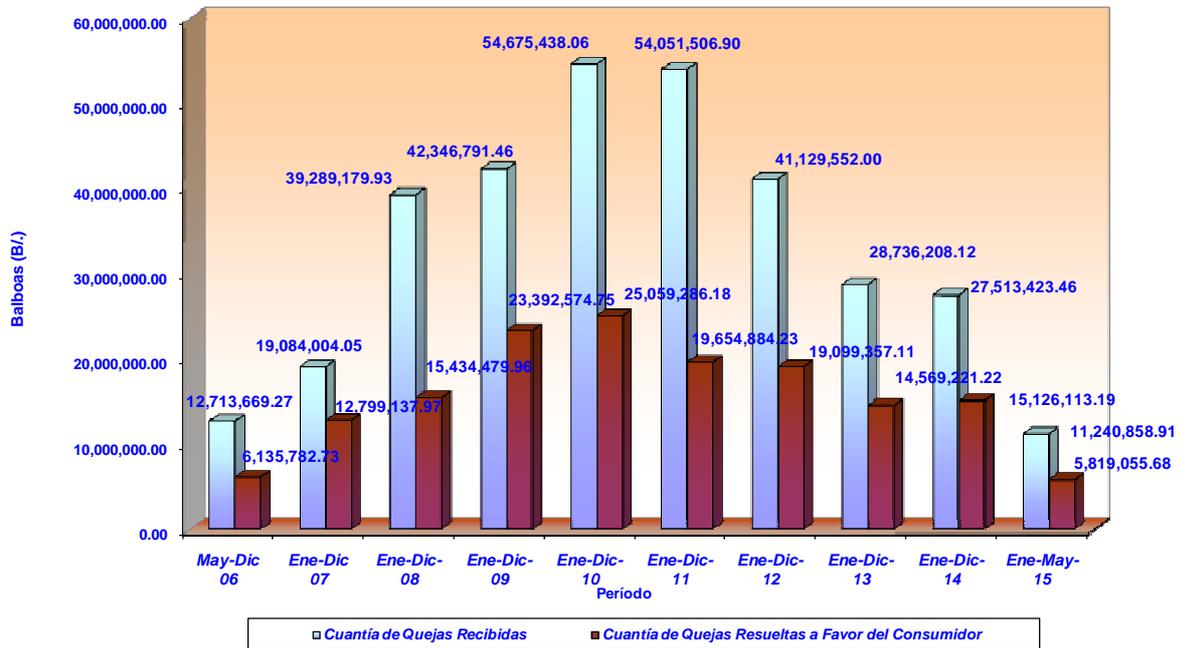
NOTA: Cuadro elaborado el 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2015.

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 - Mayo 2015

| DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|--|--------------------|--------------|---------------|-------------------------------------|------------------------|
| PANAMÁ | Expedientes | 1,121 | 1,121 | | |
| REGIONAL | Expedientes | 353 | 353 | ... | ... |
| TOTAL NACIONAL | | 1,474 | 1,474 | 0 | 0 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 13 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 74 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 295 | | | | |

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 - Mayo 2015

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------------|--------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 309 | 309 | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 812 | 812 | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 2,086 | 1,838 | 88 | 160 |
| TOTAL | | 3,207 | 2,959 | 88 | 160 |
| <i>Promedio de Quejas Diarias</i> | 12 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Semanal</i> | 68 | | | | |
| <i>Promedio de Quejas Mensual</i> | 274 | | | | |

****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% | 88.11% | 4.22% | 7.67% |

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 [®] | 1,344 | 1,488,620.53 |
| Ene-Dic 13 | 1,065 | 2,348,741.71 |
| Ene-Dic 14 | 811 | 2,750,876.35 |
| Ene-May 15 | 353 | 1,234,478.65 |

(R) Datos revisados

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2015

| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|-------------|---|---|
| Ene-Dic 10 | 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-May 15 | 169 | 439,079.66 |

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| Actividad | No. Quejas |
|--|-------------------|
| Inmobiliarias | 180 |
| Agencia de autos | 77 |
| Venta de Autos Usados | 24 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 16 |
| Escuela/Colegio | 8 |
| Funerarias | 5 |
| Taller de Reparación de Autos | 5 |
| Constructoras | 4 |
| Otros | 4 |
| Agencias de Viajes | 3 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 3 |
| Eventos Artísticos | 3 |
| Decoración | 3 |
| Clínicas | 2 |
| Lavaderías o Lavamáticos | 2 |
| Repuestos para autos | 2 |
| Dentista | 2 |
| Bienes y Raíces | 2 |
| Fábricas de Muebles | 2 |
| Cursos de Inglés | 1 |
| Mueblerías | 1 |
| Restaurantes/Fondas | 1 |
| Seguro | 1 |
| Distribuidoras e Importadoras | 1 |
| Universidad | 1 |
| Cursos Varios | 1 |
| Reparación de Casas | 1 |
| Agencia de Motos | 1 |
| Equipo Pesado | 1 |
| Total | 357 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 84 | 23.5 | 69,806.92 | 5,863,781.12 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 76 | 21.3 | 20,096.02 | 1,527,297.50 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 46 | 12.9 | 11,385.38 | 523,727.28 |
| VICIO OCULTO | 41 | 11.5 | 37,301.16 | 1,529,347.44 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 36 | 10.1 | 5,285.64 | 190,282.89 |
| COBRO INDEBIDO | 19 | 5.3 | 25,289.16 | 480,493.98 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 16 | 4.5 | 11,999.58 | 191,993.34 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 15 | 4.2 | 30,258.05 | 453,870.72 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 14 | 3.9 | 58,809.41 | 823,331.80 |
| CUSTODIA DE BIEN | 4 | 1.1 | 6,249.97 | 24,999.88 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 0.6 | 31,150.00 | 62,300.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 0.6 | 82,200.00 | 164,400.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 0.3 | 9,200.00 | 9,200.00 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 1 | 0.3 | 127,500.00 | 127,500.00 |
| TOTALES | 357 | 100.0 | 33,536.49 | 11,972,525.95 |

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 - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 36 | 21.4 | 44,714.82 | 1,609,733.49 |
| DESISTIMIENTO | 33 | 19.6 | 35,728.85 | 1,179,052.01 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 31 | 18.5 | 13,494.80 | 418,338.78 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 17 | 10.1 | 60,463.99 | 1,027,887.86 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 12 | 7.1 | 46,853.89 | 562,246.69 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 10 | 6.0 | 28,378.03 | 283,780.25 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 8 | 4.8 | 24,207.65 | 193,661.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 5 | 3.0 | 62,023.55 | 310,117.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 4 | 2.4 | 29,825.00 | 119,300.00 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 2.4 | 4,586.43 | 18,345.71 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 1.8 | 42,645.56 | 127,936.67 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 3 | 1.8 | 31,338.63 | 94,015.88 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.6 | 23,077.96 | 23,077.96 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 0.6 | 854.93 | 854.93 |
| TOTALES | 168 | 100.0 | 35,525.89 | 5,968,349.17 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015**

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 63 | 5,722,379.46 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 32 | 500,816.28 |
| VICIO OCULTO | 26 | 1,204,205.17 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 21 | 134,583.08 |
| COBRO INDEBIDO | 16 | 470,505.78 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 12 | 823,273.80 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 251,198.37 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 399,931.99 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 164,400.00 |
| TOTAL | 180 | 9,671,293.93 |

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

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO | 49 | 2,153,487.36 |
| DESISTIMIENTO | 38 | 2,844,677.48 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 10,345.00 |
| TOTAL | 89 | 5,008,509.84 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| CENTRAL PARK PANAMA, S.A. | 11 |
| ECONOCASAS | 10 |
| EL POBLADO PANAMA, S.A. | 8 |
| REY 4, S.A. | 5 |
| GRUPO FERCASA, S.A. | 4 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A | 3 |
| INVERSIONES DECURIA, S.A. | 3 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP. | 3 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 3 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 3 |
| AGROGANADERA PRADO, S.A. | 2 |
| CONDOMINIO ELMARE, S.A. | 2 |
| CONDOMINIO VIVENDI TOWERS, S.A. / INMOBILIARIA PAC | 2 |
| DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A. | 2 |
| DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A. | 2 |
| E.G.S PANAMA, S.A. | 2 |
| FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A | 2 |
| L. FERNANDO | 2 |
| LIMBERGH TOWERS, S.A. | 2 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 2 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 2 |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L. | 2 |
| SILVER, S.A. | 2 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| REPARTO TOCUMEN, S.A. | 2 |
| AGROGANADERA MARELISA, S.A. | 1 |
| AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A. | 1 |
| ALTOS DE VISTAMARES, S.A. | 1 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC. | 1 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. | 1 |
| BEVERLY, S.A. | 1 |
| BIOCLIMA, S.A. | 1 |
| BOSTWANA INT | 1 |
| BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. | 1 |
| C PARADISE, S.A. | 1 |
| CASA DE CAMPO FARALLON, S.A. | 1 |
| DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| CIUDAD EL AMANECER, S.A. | 1 |
| CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / ICO TOWER 8A, S.A. | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE. | 1 |
| CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT | 1 |
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| DECURIA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO METROPOLIS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A. | 1 |
| DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE | 1 |
| EL POBLADO RESORTS, CLUB & SERVICES, S.A. | 1 |
| EMPRESAS SOLANG, S.A. | 1 |
| GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR). | 1 |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|------------|
| HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP. | 1 |
| HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL | 1 |
| ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152 | 1 |
| ICON TOWER 8A, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA PAZGO, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA TEMEDA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA VIDA, S.A. | 1 |
| INMUEBLES DAVID, S.A | 1 |
| INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA | 1 |
| LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A. | 1 |
| LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A. | 1 |
| LOKEE HOLDING INC, S.A. | 1 |
| LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A. | 1 |
| LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP. | 1 |
| MANHATTAN TWO, INC. | 1 |
| MI VIVIENDA, S.A. | 1 |
| NETWORKS VACATION INC. (COMERCIALIZADORA MIRAMAR, OH GROUP | 1 |
| ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A. | 1 |
| PINOTAGE CORP. | 1 |
| PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A. | 1 |
| PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A | 1 |
| PROMOTORA (NETWORK VACATION) | 1 |
| PROMOTORA ARAGON, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA LA VALDEZA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SANTA BÁRBARA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SUNSHINE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA | 1 |
| PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A. | 1 |
| PROYECTO CAÑAVERAL, S.A. | 1 |
| PROYECTO SCALA, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL GROUP, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL SANTO DOMINGO | 1 |
| RG HOTELES / CASA DE CAMPO FARALLON, S.A. | 1 |
| SAN LORENZO PROPERTY, S.A. | 1 |
| SANTA CLARA COMPANY, CORP. | 1 |
| SAUSALITO HILLS, S.A. | 1 |
| SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC. | 1 |
| TEE ONE, S.A. | 1 |
| THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY | 1 |
| TITANIUM TOWER CORP. | 1 |
| URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO. | 1 |
| VILLA CANDELARIA, S.A. | 1 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| WILMAR GROUP CORP. | 1 |
| ALVIVIENDA | 1 |
| ARIEL JIMENEZ | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A. | 1 |
| COLINAS DEL SOL, S.A. | 1 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |
| EL ROBLEDAL | 1 |
| GAL INGENIO,S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| ROBERTO RICHARD HUMBERT | 1 |
| SUAREZ | 1 |
| PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL | 1 |
| PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA | 1 |
| RAMPAGE HOLDINGS CORP. | 1 |
| INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN | 1 |
| MYSTIC GATES, S.A. | 1 |
| PACIFIC VILLAGE PROPERTIES | 1 |
| TOTAL | 180 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 18 | 300,413.93 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 9,100.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 12,493.21 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 5,410.51 |
| VICIO OCULTO | 1 | 5,000.00 |
| TOTAL | 24 | 332,417.65 |

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 8 | 117,203.51 |
| FALLO A FAVOR | 1 | 5,060.99 |
| TOTAL | 9 | 122,264.50 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------|-------------------|
| MILLENNIUM CAR SALES, S.A. | 2 |
| VIP MOTOR, S.A. | 2 |
| AUTOMOVIL CAR RENTAL | 1 |
| BUSET CAR CENTER | 1 |
| CAP RENT, S.A. | 1 |
| CARLITOS CAR, S.A. | 1 |
| COMERCIAL AUTO STAR | 1 |
| CONSULTENOS S.A. | 1 |
| FULL CARS INC | 1 |
| GRUPO AUTO TALIA, S.A. | 1 |
| GRUPO JARUM | 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 |
| RASTRO PANAMA | 1 |
| SANDI AUTOS | 1 |
| TECNICAR CENTER | 1 |
| VELS CARS | 1 |
| XTREME ACTION PANAMA | 1 |
| TOTAL | 24 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 45 | 934,359.02 |
| VICIO OCULTO | 9 | 163,973.86 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 7 | 7,050.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 38,345.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 3 | 42,775.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 3 | 119,010.56 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 2 | 3,400.00 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 3,288.20 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 15,800.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 9,200.00 |
| CUSTODIA DE BIEN | 1 | 11,400.00 |
| TOTAL | 77 | 1,348,601.64 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 22 | 346,877.64 |
| ACUERDOS | 15 | 279,094.00 |
| TOTAL | 37 | 625,971.64 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-----------------------------------|-------------------|
| GRUPO SILABA | 17 |
| PANAMOTOR | 11 |
| PETRO AUTOS, S.A. | 11 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 10 |
| MOTORES JAPONESES | 6 |
| EMPRESA MELO S.A. | 3 |
| LUMOVIL, S.A. | 3 |
| CARLITOS CAR, S.A. | 2 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 2 |
| FORD AUTO PANAMA, S.A. | 2 |
| AMERICAN SYSTEM PANAMA | 1 |
| BAHIA MOTOR, S.A. | 1 |
| COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES | 1 |
| COPAMA | 1 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A. | 1 |
| HENKEN | 1 |
| M&EMOTORS PANAMA | 1 |
| PREMIER MOTOR GROUP | 1 |
| SUZUKI | 1 |
| TOTAL | 77 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 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 - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 1 | 4,499.98 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 854.93 |
| TOTAL | 2 | 5,354.91 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 2 | 6,098.95 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 2,785.52 |
| TOTAL | 3 | 8,884.47 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ABANDONO | 1 | 2,785.52 |
| TOTAL | 1 | 2,785.52 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

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 - Mayo 2015

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 278 |
| Celulares | 134 |
| Almacén por Departamentos | 112 |
| TV por Cable | 78 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 78 |
| Inmobiliarias | 69 |
| Telefonía | 41 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 32 |
| Repuestos para autos | 30 |
| Decoración | 21 |
| Talleres de Reparación de Autos | 19 |
| Almacén de Ropa y Calzados | 17 |
| Agencia de autos | 16 |
| Mueblerías | 16 |
| Agencias de Viajes | 15 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 14 |
| Ópticas | 11 |
| Otros | 8 |
| Joyería/Relojerías | 7 |
| Escuelas/Colegio | 7 |
| Bienes y Raíces | 7 |
| Computadoras | 5 |
| Internet | 5 |
| Supermercados | 5 |
| Transporte (Fletes o similares) | 5 |
| Venta de Autos Usados | 5 |
| Distribuidoras e Importadoras | 5 |
| Alquiler de Autos | 4 |
| Envío de Dinero | 4 |
| Lavanderías o Lavamáticos | 4 |
| Industrial | 4 |
| Agencia de Motos | 4 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 3 |
| Ventas por TV | 3 |
| Equipo Médico | 3 |
| Librerías | 3 |
| Dentista | 3 |
| Universidades | 3 |
| Fábricas de Muebles | 3 |
| Centros de Estéticas | 3 |
| Bancos | 2 |
| Constructoras | 2 |
| Cursos de Inglés/Vta Material Didactico | 2 |
| Estudios de Fotografías | 2 |
| Estaciones de Gasolinas | 2 |
| Minisúper | 2 |
| Útiles de Oficinas | 2 |
| Cursos Varios | 2 |
| Zapaterías | 2 |
| Casa de Empeño | 1 |
| Clínicas | 1 |
| Herrerías | 1 |
| Comunicaciones e Internet | 1 |
| Seguros | 1 |
| Videojuegos | 1 |
| Panaderías/Refresquerías | 1 |
| Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc | 1 |
| Salon de Belleza | 1 |
| Bodegas (Almacenamiento) | 1 |
| Venta de Colchones | 1 |
| Remodelación | 1 |
| Servicios Eléctricos | 1 |
| Servicios Profesionales | 1 |
| Ventas por Internet | 1 |
| Total | 1,117 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 600 | 53.7 | 401.03 | 240,617.48 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 93 | 8.3 | 616.55 | 57,338.88 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 76 | 6.8 | 470.09 | 35,726.50 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 70 | 6.3 | 413.11 | 28,917.51 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 68 | 6.1 | 151.31 | 10,289.37 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 67 | 6.0 | 762.59 | 51,093.40 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 30 | 2.7 | 613.45 | 18,403.35 |
| CUSTODIA DE BIEN | 22 | 2.0 | 275.26 | 6,055.72 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 18 | 1.6 | 241.28 | 4,343.01 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 15 | 1.3 | 868.87 | 13,033.05 |
| COBRO INDEBIDO | 14 | 1.3 | 501.93 | 7,026.97 |
| VICIO OCULTO | 14 | 1.3 | 1,236.23 | 17,307.19 |
| VENTA ENGAÑOSA | 13 | 1.2 | 329.40 | 4,282.23 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 7 | 0.6 | 604.81 | 4,233.65 |
| RESCINDIR CONTRATO | 5 | 0.4 | 115.98 | 579.92 |
| NOTA DE CRÉDITO | 3 | 0.3 | 337.79 | 1,013.38 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 2 | 0.2 | 1,275.00 | 2,550.00 |
| TOTALES | 1,117 | 100.0 | 450.14 | 502,811.61 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 263 | 33.7 | 371.37 | 97,669.07 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 109 | 14.0 | 335.68 | 36,589.30 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 98 | 12.6 | 412.24 | 40,399.40 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 98 | 12.6 | 263.99 | 25,871.03 |
| ABANDONO | 41 | 5.3 | 269.37 | 11,044.33 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 38 | 4.9 | 377.96 | 14,362.35 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 24 | 3.1 | 260.31 | 6,247.45 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 23 | 2.9 | 581.61 | 13,376.95 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 23 | 2.9 | 626.60 | 14,411.83 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 15 | 1.9 | 420.44 | 6,306.60 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 13 | 1.7 | 487.61 | 6,338.91 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 11 | 1.4 | 502.65 | 5,529.19 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 8 | 1.0 | 801.66 | 6,413.29 |
| RESOLUCIONES/VARIOS | 7 | 0.9 | 520.27 | 3,641.91 |
| ACUERDO | 5 | 0.6 | 125.79 | 628.95 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 2 | 0.3 | 175.00 | 350.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 0.1 | 395.89 | 395.89 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.1 | 209.72 | 209.72 |
| TOTALES | 780 | 100.0 | 371.52 | 289,786.17 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 20 | 19,537.76 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 11 | 7,962.16 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 11 | 11,367.60 |
| VICIO OCULTO | 10 | 15,189.69 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 3,618.31 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 3 | 3,842.28 |
| DAÑO Y PERJUICIO | 3 | 1,525.58 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 3,205.00 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 2 | 2,550.00 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 1 | 450.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 1,766.12 |
| TOTAL | 69 | 71,014.50 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 16 | 8,244.57 |
| ACUERDOS | 6 | 6,083.65 |
| RESOLUCIONES | 3 | 3,574.40 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 1 | 735.00 |
| TOTAL | 26 | 18,637.62 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| CJ BROKERS REAL ESTATE | 9 |
| CANAAN DEVELOPMENT, S.A. | 5 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 5 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. | 3 |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A. | 3 |
| PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A. | 2 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| VIVIENDAS DE PRIMERA | 2 |
| ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA). | 1 |
| AGRO NAUTICA, S.A. | 1 |
| AGROGANADERA MARELISA, S.A. | 1 |
| AMARILO | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC | 1 |
| CENTRAL PARK PANAMA, S.A. | 1 |
| DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A. | 1 |
| DESARROLLO GREEN PARK | 1 |
| DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 1 |
| DOLTA INVESTMENTS, INC | 1 |
| EL POBLADO PANAMA, S.A. | 1 |
| FARBEN, S.A. | 1 |
| FARRE PANAMA | 1 |
| GRUPO REAL INMOBILIARIA | 1 |
| GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA CRETA, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA | 1 |
| JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA | 1 |
| LOMA LAS PERLAS, S.A. | 1 |
| PARIS HILTON, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EDIFICA PANAMA | 1 |
| PROMOTORA J& J, S.A. | 1 |
| PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA) | 1 |
| RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA | 1 |
| RKR INVESMENT S.A. | 1 |
| Urbanizacion Villas de Llano Marin S A | 1 |
| URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A. | 1 |
| CIUDAD PACIFICA | 1 |
| CONSTRUCTEC | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A. | 1 |
| PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO | 1 |
| PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL ROYAL PARK | 1 |
| RESIDENCIAL SANTO DOMINGO | 1 |
| TOTAL | 69 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 217 | 109,492.01 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 38 | 18,357.12 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 7 | 4,920.36 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 5 | 2,608.37 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 1,281.50 |
| VICIO OCULTO | 2 | 1,022.50 |
| CUSTODIA DE BIEN | 2 | 370.00 |
| NOTA DE CRÉDITO | 2 | 871.97 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 30.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 69.99 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 8.56 |
| TOTAL | 278 | 139,032.38 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 156 | 74,936.32 |
| ACUERDOS | 54 | 27,278.38 |
| RESOLUCIÓN | 17 | 10,206.60 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 4 | 1,248.52 |
| TOTAL | 231 | 113,669.82 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---------------------------------------|-------------------|
| PANAFOTO | 76 |
| AUDIOFOTO | 30 |
| DO IT CENTER | 21 |
| MULTIMAX | 19 |
| PREMIER | 15 |
| CASA GALA | 13 |
| RAENCO | 13 |
| FOTO SONIDO | 7 |
| HOMETEK | 7 |
| RAMTEC | 6 |
| PANACINE | 5 |
| SOUND N MUSIC | 5 |
| ELEKTRA | 4 |
| TECH & HOUSE | 4 |
| ELECTRONICA HONG KONG | 3 |
| ELECTRONICA MUNDIAL | 3 |
| PHOTURA | 3 |
| RODELAG | 3 |
| UNICA | 3 |
| CENTRO DE AGENCIAS | 2 |
| FLEXPAY HOME FURNISHINGS | 2 |
| INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A. | 2 |
| MAX VISION | 2 |
| PHOTOVISION | 2 |
| ALMACEN FAMOSO | 1 |
| ASIA LATIN STORE | 1 |
| BIARRITZ HOLDINGS, INC | 1 |
| BUDDYS HOME FURNISHING | 1 |
| DAKA | 1 |
| DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER | 1 |
| DIGITAL CITY | 1 |
| DIGITAL ON, S.A. | 1 |
| E-VISION, S.A. | 1 |
| ECONOPRECIOS | 1 |
| EL MACHETAZO | 1 |
| EL PALACIO COMERCIAL | 1 |
| ELECTRO CENTRO | 1 |
| ELECTRONIC MOVI TECH | 1 |
| ELECTRONICA ANDES | 1 |
| ELECTRONICA DIMPEL | 1 |
| ELECTRONICO SOLUTIONS SERVICE CENTER | 1 |
| ELECTRONICS, S.A. | 1 |
| ESTRELLA ELECTRONICA | 1 |
| GRUPO SIGMA | 1 |
| HIM, S.A. | 1 |
| INSTAL SERVICE | 1 |
| MASAZ | 1 |
| MONLANDIA | 1 |
| MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL | 1 |
| NEW TECHNOLOGY | 1 |
| REFRI HOGAR | 1 |
| SUPER AUDIO | 1 |
| TOTAL | 278 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 107 | 20,161.86 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 6 | 757.42 |
| CUSTODIA DE BIEN | 6 | 1,399.99 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 5 | 1,525.57 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 4 | 709.99 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 862.19 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 426.93 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 61.00 |
| NOTA DE CRÉDITO | 1 | 141.41 |
| RESCINDIR CONTRATO | 1 | 439.00 |
| TOTAL | 134 | 26,485.36 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 70 | 11,931.05 |
| ACUERDOS | 26 | 4,851.00 |
| RESOLUCIONES | 7 | 1,440.71 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 3 | 1,213.00 |
| TOTAL | 106 | 19,435.76 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-------------------------------------|-------------------|
| MOVISTAR | 7 |
| MUNDO CELULAR | 7 |
| MOVICELL | 6 |
| CELL PLUS | 4 |
| DOMINO CELL | 4 |
| LOVE PHONE MOVIL, S.A. | 4 |
| MOBILTEK | 4 |
| GLORIA CHUNG Y D MOVIL | 3 |
| STAR MOBILE | 3 |
| TECNI CELL | 3 |
| XPRESS CELL | 3 |
| 3 JACC | 2 |
| CELL NUMBER ONE | 2 |
| CELULARES COPY CENTER | 2 |
| CITY MOVIL | 2 |
| CLARO | 2 |
| ELECTRONICA NEW CITY | 2 |
| ELECTRÓNICA TECNIMAX | 2 |
| EURO PERFUM PANAMA | 2 |
| GIGA TECH | 2 |
| GLOBAL MOBILES | 2 |
| INVERSIONES YH, S.A. | 2 |
| JINXU SHOP | 2 |
| MANICELL | 2 |
| MOVIL PHONE, S.A. | 2 |
| MULTIMAX | 2 |
| WEI WEI DIGITAL | 2 |
| AIDY SHOP | 1 |
| BOUTIQUE SISTER | 1 |
| CABLE & WIRELESS PANAMA | 1 |
| CELL MARKET | 1 |
| CELL TECHNOLOGY | 1 |
| CELULAR CITY | 1 |
| CELULAR KING | 1 |
| CELULAR SANG | 1 |
| CELULARES CELPER | 1 |
| CELULARES IN | 1 |
| CELULARES INTERNACIONAL | 1 |
| CELULARES TU Y YO | 1 |
| CELULARES UNICO | 1 |
| CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA | 1 |
| CENTRAL CELL, S.A. | 1 |
| CENTRO CELULAR EL DORADO | 1 |
| CENTRO DE CELULAR SANTA ANA | 1 |
| CHINA MOVIL | 1 |
| CITEK | 1 |
| COMPUTER & CELULARES | 1 |
| CRYSTAL STORE | 1 |
| DIGICEL | 1 |
| DIGITAL CELL | 1 |
| ELECTRONIC MOVI TECH | 1 |
| ELECTRONICA MUNDIAL | 1 |
| ELECTRONICA ORIENTE | 1 |
| ENTER MIX | 1 |
| EVOTECH | 1 |
| GLOBAL CELL | 1 |
| GLOBAL MOVIL NET | 1 |
| INTERNET CITY PLAYER | 1 |
| MEGA MOVIL | 1 |
| MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA | 1 |
| MINI ELECTRONICA EL TERMINAL | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|------------------------------|-------------------|
| MOBILE PRO | 1 |
| MOBILE SHOP | 2 |
| MOVIL CELL 38 | 1 |
| MOVIL STOP | 1 |
| MOVIL SUPER STAR | 1 |
| MOVIL TECH E INTERNET | 1 |
| MULTI SHOP | 1 |
| ORIENTAL OFFICE SUPPLY | 1 |
| PHONE SHOP | 1 |
| RED PRECIO.COM | 1 |
| SMART CENTER | 1 |
| SMARTCOM INVESTMENT, S.A. | 1 |
| SMARTPHONE | 1 |
| STORE LAICY CELL PHONE | 1 |
| TECNOCOM | 1 |
| W BEST MOVIL | 1 |
| WASHINGTON STORE | 1 |
| XTREME CELL INVESTMENT, S.A. | 1 |
| Z.L. MOVIL | 1 |
| TOTAL | 134 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 12 | 12,447.58 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 440.00 |
| CUSTODIA DE BIEN | 2 | 720.05 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | 449.00 |
| TOTAL | 16 | 14,056.63 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|---------------------|
| DESISTIMIENTO | 11 | 4,782.43 |
| TOTAL | 11 | 4,782.43 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---------------------------|-------------------|
| MUEBLES JAMAR | 4 |
| TEMPO DESIGN | 2 |
| CASA GALA | 1 |
| DREAM GALLERY | 1 |
| ECONOPRECIOS FURNITURE | 1 |
| ELEKTRA | 1 |
| GALERIA DEL MUEBLE | 1 |
| MUEBLERIA AURORA | 1 |
| MUEBLERIA BHANA | 1 |
| MUEBLERIA EL HOGAR | 1 |
| MUEBLERIA PENONOME | 1 |
| UNICA | 1 |
| TOTAL | 16 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 2,866.85 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 1 | 2,500.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 1,700.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 2,500.00 |
| TOTAL | 5 | 9,566.85 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 1 | 2,500.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 2,071.00 |
| TOTAL | 2 | 4,571.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 3,751.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 5 | 2,323.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 500.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 2 | 1,107.39 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 35.87 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 1,500.00 |
| TOTAL | 16 | 9,217.26 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 9 | 7,712.01 |
| ACUERDO | 2 | 299.21 |
| TOTAL | 11 | 8,011.22 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 33 | 28.4 | 81,083.3 | 2,675,747.59 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 26 | 22.4 | 15,698.8 | 408,169.27 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 23 | 19.8 | 25,290.4 | 581,679.93 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 6 | 5.2 | 57,577.5 | 345,465.20 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 6 | 5.2 | 62,233.5 | 373,401.12 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 6 | 5.2 | 12,466.4 | 74,798.25 |
| VICIOS OCULTOS | 4 | 3.4 | 43,822.7 | 175,290.71 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 4 | 3.4 | 7,759.0 | 31,036.14 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 2.6 | 4,063.5 | 12,190.60 |
| CUSTODIA DE BIENES | 2 | 1.7 | 8,744.2 | 17,488.30 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 1 | 0.9 | 127,500.0 | 127,500.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 0.9 | 0.0 | 0.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 0.9 | 5,000.0 | 5,000.00 |
| TOTALES | 116 | 100.0 | 41,618.7 | 4,827,767.11 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 36 | 21.4 | 44,714.82 | 1,609,733.49 |
| DESISTIMIENTO | 33 | 19.6 | 35,728.85 | 1,179,052.01 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 31 | 18.5 | 13,494.80 | 418,338.78 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 17 | 10.1 | 60,463.99 | 1,027,887.86 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 12 | 7.1 | 46,853.89 | 562,246.69 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 10 | 6.0 | 28,378.03 | 283,780.25 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 8 | 4.8 | 24,207.65 | 193,661.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 5 | 3.0 | 62,023.55 | 310,117.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 4 | 2.4 | 29,825.00 | 119,300.00 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 2.4 | 4,586.43 | 18,345.71 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 1.8 | 42,645.56 | 127,936.67 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 3 | 1.8 | 31,338.63 | 94,015.88 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.6 | 23,077.96 | 23,077.96 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 0.6 | 854.93 | 854.93 |
| TOTALES | 168 | 100.0 | 35,525.89 | 5,968,349.17 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 9 | 233,486.98 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 8 | 146,043.84 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 5 | 418,028.17 |
| VICIOS OCULTOS | 2 | 97,522.94 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 5,000.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 39,000.00 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 1 | 4,173.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 3,750.00 |
| TOTALES | 28 | 947,004.93 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIA | 13 | 796,222.68 |
| AGENCIA DE AUTO | 6 | 111,552.08 |
| HOTELES Y PLANES VACACIONALES | 6 | 20,910.17 |
| HERRERIAS | 1 | 7,940.00 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 1 | 5,380.00 |
| VENTAS DE COLCHONES | 1 | 5,000.00 |
| TOTAL | 28 | 947,004.93 |

FUENTE: ACODECO

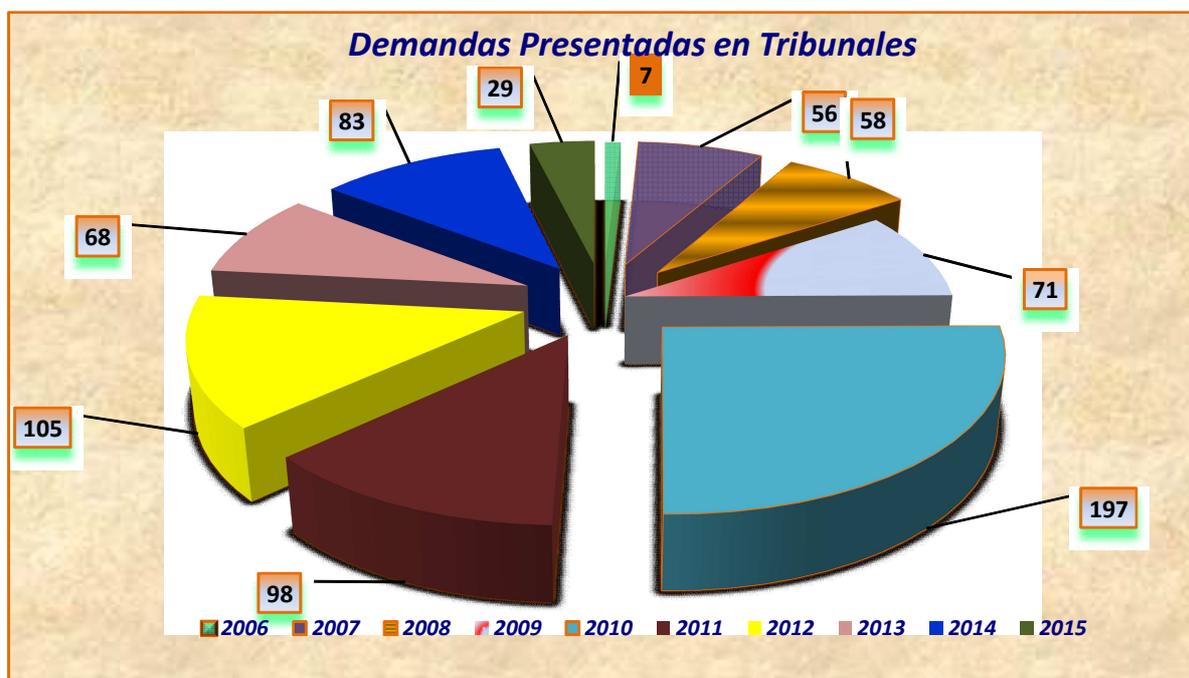
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015(mayo)

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B./) |
| 2006 | 7 | 0.9 | ... |
| 2007 | 56 | 7.3 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 7.5 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 9.2 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 25.5 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 12.7 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 13.6 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 8.8 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 83 | 10.8 | 2,925,140.26 |
| 2015 | 29 | 3.8 | 1,039,582.82 |
| TOTAL | 772 | 100.0 | 32,899,132.18 |

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 - Mayo 2015

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 1,838 | |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 2,380 | 525,145.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 52 | |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 45 | |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 0 | |

NOTA: Cuadro elaborado el 09/06/15.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

PERIODO: Enero - Mayo 2015

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| LEY 6ta JUBILADOS | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 88 | |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 52 | 25,500.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 102 | |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 29 | |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 27 | |
| LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO | | |
| EXPEDIENTES EN APERTURAS | 160 | |
| EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) | 43 | 39,600.00 |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia) | 98 | |
| EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES EN ALZADAS | 44 | |
| EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia) | 0 | |
| EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia) | 23 | |

NOTA: Cuadro elaborado el 09/06/15.

FUENTE: ACODECO.

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE SANCIONES | % SANCIONES | VALOR(B./.) | % VALOR |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| SUPERMERCADO 99 | 80 | 3.4 | 36,955.00 | 7.0 |
| SUPERMERCADO REY | 39 | 1.6 | 14,625.00 | 2.8 |
| SUPERMERCADO XTRA | 33 | 1.4 | 14,300.00 | 2.7 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 10 | 0.4 | 3,125.00 | 0.6 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 5 | 0.2 | 1,450.00 | 0.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 5 | 0.2 | 1,150.00 | 0.2 |
| SUPERMERCADO MR PRECIO | 4 | 0.2 | 1,425.00 | 0.3 |
| OTROS | 2,204 | 92.6 | 452,115.00 | 86.1 |
| TOTAL | 2,380 | 100.0 | 525,145.00 | 100.0 |

NOTA: Cuadro elaborado el 09/06/15

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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | PANAMA | | REGIONAL | | NACIONAL | |
|--|------------|-------------------|----------|-------------|------------|-------------------|
| | CASOS | MONTO (B/.) | CASOS | MONTO (B/.) | CASOS | MONTO (B/.) |
| POR QUEJAS | | | | | | |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 1 | | | | 1 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 2 | | | | 2 | 0.00 |
| NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | | | | | 0 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 13 | 169,469.85 | | | 13 | 169,469.85 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | | | | | 0 | 0.00 |
| POR DENUNCIA | | | | | | |
| CINTILLO NO LEGIBLE | | | | | 0 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 8 | | | | 8 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | 17 | | | | 17 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO | | | | | 0 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 72 | | | | 72 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | | | | | 0 | 0.00 |
| NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | | | | | 0 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | | | | | 0 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 7 | | | | 7 | 0.00 |
| TIEMPO DE LOCUCIÓN | | | | | 0 | 0.00 |
| POR OFICIO | | | | | | |
| APLICAN RESTRICCIONES | 3 | | | | 3 | 0.00 |
| CINTILLO NO LEGIBLE | 3 | | | | 3 | 0.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 3 | | | | 3 | 0.00 |
| HASTA AGOTAR EXISTENCIA | 8 | | | | 8 | 0.00 |
| NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD | 4 | | | | 4 | 0.00 |
| LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ | | | | | 0 | 0.00 |
| PUBLICIDAD CONFUSA | 1 | | | | 1 | 0.00 |
| TIEMPO DE LOCUCIÓN | 7 | | | | 7 | 0.00 |
| REMISIÓN A OTRA FUENTE | | | | | 0 | 0.00 |
| NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN | 83 | | | | 83 | 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 | 2 | | | | 2 | 0.00 |
| VENTA ESPECIAL SIN FALTA | | | | | 0 | 0.00 |
| TOTALES | 234 | 169,469.85 | 0 | 0.00 | 234 | 169,469.85 |
| VERIFICACIÓN | 65 | 0.00 | 1 | 0.00 | 66 | 0.00 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | PANAMA | | REGIONAL | | NACIONAL | |
|----------------------------|------------|-----------------|----------|-------------|------------|-----------------|
| | CASOS | MONTO (B./) | CASOS | MONTO (B./) | CASOS | MONTO (B./) |
| DENUNCIA/OFICO | | | | | | |
| RECTIFICÓ | 9 | 0.00 | 0 | 0.00 | 9 | 0.00 |
| HONRÓ | 1 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ | 46 | 0.00 | 0 | 0.00 | 46 | 0.00 |
| SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ | 1 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 0.00 |
| PROCEDE-HONRÓ | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN | 72 | 0.00 | 0 | 0.00 | 72 | 0.00 |
| QUEJAS | | | | | | |
| HONRÓ | 5 | 2,390.40 | 0 | 0.00 | 5 | 2,390.40 |
| DESISTIÓ | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| TOTALES | 134 | 2,390.40 | 0 | 0.00 | 134 | 2,390.40 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-06-2015. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2015.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MEDIOS | PANAMA | REGIONAL | NACIONAL |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD |
| PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO | 157 | 0 | 157 |
| PRENSA | 36 | 0 | 0 |
| INTERNET | 25 | 0 | 0 |
| RADIO | 22 | 0 | 0 |
| MEDIOS IMPRESOS | 19 | 0 | 19 |
| TV | 5 | 0 | 5 |
| VALLAS | 4 | 0 | 4 |
| TV/RADIO | 1 | 0 | 1 |
| PRENSA/VALLAS | 1 | 0 | 1 |
| TOTALES | 270 | 0 | 270 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Mayo 2015

| Agentes Económicos | Cantidad de Casos |
|---------------------------|--------------------------|
| RESTAURANTE SUBWAY | 8 |
| SUPERMERCADO EL REY | 8 |
| EL MACHETAZO | 9 |
| EL COSTO | 5 |
| EL CAMPEON | 4 |
| SUPERMERCADO XTRA | 4 |
| EL TITÀN | 3 |
| SUPERMERCADO 99 | 3 |
| OTROS | 256 |
| Total | 300 |

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 (may) | 2,004 | 964 | 2,968 |
| TOTAL | 94,485 | 57,789 | 152,274 |

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

Cuadro elaborado el 08-06-15; este cuadro es actualizado después del 30 de Junio 2015.

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 (may) | 630 | 292 | 922 |
| TOTAL | 42,614 | 23,288 | 65,902 |

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

Cuadro elaborado el 08-06-15; este cuadro es actualizado después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: Enero - Mayo 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 | |
| Falta de precio a la vista (SPV) | productos | 2,439 | 580 | 1,321 | 1,210 | 35 | 1,871 | 967 | 12,455 | 2,496 | 5,424 | 1,681 | 30,479 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 4,929 | 217 | 647 | 610 | 333 | 5,894 | 2,192 | 6,204 | 846 | 3,467 | 1,796 | 27,135 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 0 | 29 | 0 | 24 | 1 | 4 | 0 | 326 | 51 | 628 | 0 | 1,063 |
| Productos deteriorados | productos | 158 | 18 | 0 | 27 | 3 | 12 | 70 | 139 | 1 | 272 | 32 | 732 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Producto doble precio | productos | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 13 | 23 | 0 | 0 | 89 |
| Fecha no clara | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 | 2 | 0 | 1 | 16 |
| 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 | 10 | 0 | 1 | 5 | 9 | 34 | 38 | 1 | 14 | 0 | 112 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | 4 | 1 | 0 | 1 | 5 | 5 | 21 | 4 | 4 | 1 | 1 | 47 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 1 | 0 | 6 | 30 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 1 | 0 | 8 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 7,530 | 864 | 1,968 | 1,873 | 382 | 7,797 | 3,334 | 19,224 | 3,426 | 9,808 | 3,519 | 59,725 |

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.

Cuadro elaborado el 09-06-15, estos datos se actualizan después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO.

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Mayo 2015

| Anomalías | unidad de medida | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total con Anomalías |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| | | con anomalía | |
| Falta precio a la vista (SPV) | productos | 2,407 | 586 | 4,382 | 840 | 4,240 | | | | | | | | 12,455 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 2,200 | 287 | 698 | 552 | 2,467 | | | | | | | | 6,204 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 125 | 10 | 103 | 0 | 88 | | | | | | | | 326 |
| Productos deteriorados | productos | 40 | 16 | 13 | 5 | 65 | | | | | | | | 139 |
| Productos doble fecha de expiración (sfv) | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Producto doble precio (spv) | productos | 0 | 1 | 10 | 2 | 0 | | | | | | | | 13 |
| Fecha no clara (sfv) | productos | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 11 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | 2 | 1 | 3 | 0 | 3 | | | | | | | | 9 |
| Venta atada | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs | productos | 10 | 5 | 12 | 4 | 7 | | | | | | | | 38 |
| No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00 | establecimiento | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 3 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Falta a la ley 6ta sin letreros | establecimiento | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 4 |
| Falta a la ley 6ta no aplica descuento | establecimiento | 4 | 4 | 2 | 6 | 4 | | | | | | | | 20 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | | | | | | | | 6 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | | | | | 3 |
| Verificación de alerta internacional | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial) | estacionamiento | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | 2 |
| Discriminación | estacionamiento | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 1 |
| Ley 81 tarjetas de crédito | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 1 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | 1 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 4,795 | 926 | 5,224 | 1,414 | 6,877 | 0 | 19,236 |

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

Cuadro elaborado el 09-06-15, estos datos se actualizan después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total Establec. |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----------------|
| Establecimientos Verificados | 138 | 102 | 107 | 103 | 128 | | | | | | | | 578 |

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 |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Actas Levantadas de Ley 45 | 77 | 91 | 31 | 72 | 50 | 101 | 27 | 78 | 77 | 94 | | | | 698 |
| Actas Levantadas de Ley 6ta | 7 | 30 | 5 | 26 | 2 | 19 | 6 | 22 | 6 | 41 | | | | 164 |

FUENTE: ACODECO

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2015 (ene-may)

| Anomalías | unidad de medida | AÑOS: | | | | | | | | | | Total de con Anomalías |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|------------------------|
| | | '2006 | '2007 | '2008 | '2009 | '2010 | '2011 | '2012 | '2013 | 2014 | 2015 | |
| | | con anomalía | con anomalía | con anomalía | |
| Falta de precio a la vista (SPV) | productos | 115,042 | 225,100 | 116,449 | 217,226 | 147,755 | 139,345 | 96,629 | 105,661 | 55,359 | 12,455 | 1,231,021 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 47,600 | 98,862 | 43,346 | 39,038 | 31,823 | 35,447 | 26,286 | 33,112 | 19,932 | 6,204 | 381,650 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 27,082 | 30,648 | 9,681 | 6,661 | 7,208 | 7,027 | 5,837 | 7,982 | 4,793 | 326 | 107,245 |
| Productos deteriorados | productos | 803 | 1,467 | 2,112 | 2,954 | 3,120 | 1,983 | 1,116 | 1,391 | 564 | 139 | 15,649 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 1,159 | 456 | 24 | 1 | 36 | - | 120 | - | 1 | 0 | 1,797 |
| Producto doble precio | productos | - | - | 41 | 10 | 338 | 17 | 19 | 22 | 20 | 13 | 480 |
| Fecha no clara | productos | 546 | 2,628 | 411 | 407 | 647 | 249 | 153 | 1,453 | 101 | 11 | 6,606 |
| Incumplimiento con la información comercial | productos | - | - | - | 235 | 73 | 117 | 57 | 66 | 31 | 9 | 588 |
| Venta atada | productos | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 4 | 0 | 6 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | - | - | - | 171 | - | - | 1 | 2 | 7 | 0 | 181 |
| Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs | productos | - | - | - | 434 | 1,479 | 350 | 508 | 321 | 199 | 38 | 3,329 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | - | - | - | 42 | 27 | 21 | 11 | 8 | 3 | 3 | 115 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | - | - | - | 7 | 1 | - | 1 | 4 | - | 0 | 13 |
| Ley 6ta (incluye todas faltas) | establecimiento | 154 | 179 | 377 | 331 | - | - | - | - | - | 0 | 1,041 |
| Falta a la ley 6ta sin letrero | establecimiento | - | - | - | - | 142 | 116 | 95 | 107 | 50 | 4 | 514 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | - | - | - | - | 109 | 134 | 129 | 97 | 91 | 20 | 580 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | - | - | - | - | 3 | 1 | 1 | 25 | 7 | 6 | 43 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | - | - | - | - | 5 | 4 | 9 | 2 | 4 | 3 | 27 |
| Verificación de alerta internacional | productos | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Artículo No:56 estacionamientos | estacionamiento | - | - | - | 5 | 7 | 6 | 4 | - | 2 | 2 | 26 |
| Ley 81 tarjetas de créditos | establecimiento | - | - | - | - | 29 | - | 3 | - | - | 0 | 32 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | - | - | - | - | - | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | - | - | - | - | - | 11 | 3 | 5 | 3 | 2 | 24 |
| Decreto No.57 Chances y Billetes | establecimiento | - | - | - | - | 79 | 44 | 6 | - | - | 0 | 129 |
| Discriminación | establecimiento | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 192,386 | 359,340 | 172,441 | 267,522 | 192,881 | 184,877 | 130,991 | 150,259 | 81,173 | 19,237 | 1,751,107 |

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

Cuadro elaborado el 09-06-15, estos datos se actualizan después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Mayo 2015 | | Período: 2006 - 2015 | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO 99 | 348 | 35.3 | 21,189 | 35.5 |
| SUPERMERCADO REY | 346 | 35.1 | 8,882 | 14.9 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 103 | 10.5 | 10,942 | 18.3 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 80 | 8.1 | 291 | 0.5 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 69 | 7.0 | 674 | 1.1 |
| POLL MART | 24 | 2.4 | 24 | 0.0 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 15 | 1.5 | 2,109 | 3.5 |
| SUPERMERCADO XTRA | 0 | 0.0 | 10,564 | 17.7 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 1,391 | 2.3 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 1,950 | 3.3 |
| 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 | 985 | 100.0 | 59,670 | 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.

Cuadro elaborado el 08-06-15; estos datos son actualizados después del 30 de junio 2015

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Mayo 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 | 2,566 | 43.0 | 37,195 | 16.3 |
| SUPERMERCADO 99 | 2,249 | 37.7 | 112,924 | 49.4 |
| SUPERMERCADO REY | 851 | 14.3 | 33,407 | 14.6 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 168 | 2.8 | 19,016 | 8.3 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | 70 | 1.2 | 507 | 0.2 |
| POLL MART | 56 | 0.9 | 56 | 0.0 |
| SUPERMERCADO EL MECHETAZO | 10 | 0.2 | 17,830 | 7.8 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 602 | 0.3 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 2,774 | 1.2 |
| SUPER KOSHER | 0 | 0.0 | 475 | 0.2 |
| MEGA DEPOT | 0 | 0.0 | 2,578 | 1.1 |
| 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 | 5,970 | 57.0 | 228,543 | 83.7 |

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.

Cuadro elaborado el 08-06-15; estos datos son actualizados después del 30 de junio 2015

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

| AGENTES ECONÓMICOS | Período: Enero-Mayo 2015 | | Período: 2006 - 2015 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO 99 | 22 | 100.0 | 11,518 | 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 | 3.9 |
| SUPERMERCADO XTRA | 0 | 0.0 | 5,839 | 17.5 |
| 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 | 22 | 100.0 | 33,285 | 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; no se encontró esta anomalía.

Cuadro elaborado el 08-06-15; estos datos son actualizados después del 30 de junio 2015

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL
Período: Enero - Mayo 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. | 22 | 74 | 17 | 25 | 0 | 101 | 52 | 34 | 97 | 20 | 12 | 454 |
| Almacenes | 16 | 0 | 0 | 23 | 3 | 51 | 12 | 37 | 2 | 2 | 1 | 147 |
| Animales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Auto Repuestos | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Almacén de Bicicletas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Bancos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Carnicerías | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Celulares | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 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 | 5 | 1 | 1 | 0 | 14 |
| Colegios y Escuelas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| Computadoras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Cooperativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0 | 0 | 9 |
| Distribuidora e Importadoras | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Equipo Medico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Electronicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Estacionamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Estudios de Fotografías | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Estaciones de Gasolina | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 6 |
| Eventos Artísticos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Farmacías | 0 | 4 | 0 | 3 | 1 | 23 | 6 | 9 | 1 | 0 | 0 | 47 |
| Ferreterías | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 17 |
| Hoteles y Pensiones | 8 | 2 | 0 | 1 | 0 | 18 | 74 | 10 | 0 | 1 | 0 | 114 |
| Internet | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Joyería y Relojería | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Imprenta y Copiadoras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Lavanderías y Lavamáticos | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 47 | 0 | 2 | 0 | 59 |
| Librería | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Materiales de Construcción | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 | 8 |
| Mini Super | 97 | 121 | 21 | 4 | 4 | 118 | 54 | 99 | 168 | 34 | 55 | 775 |
| Mueblerías | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Motores (No Autos) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Ópticas | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Otros | 4 | 5 | 0 | 48 | 0 | 1 | 29 | 5 | 5 | 11 | 2 | 110 |
| Panaderías/Refresquerías | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 26 | 1 | 2 | 4 | 49 |
| Restaurantes / Fondas | 13 | 12 | 20 | 15 | 10 | 123 | 167 | 152 | 17 | 11 | 8 | 548 |
| Repuestos y Rep. (Taller no Autos) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| Salón de Belleza | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Sedería y Sastrería | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Servicios Eléctricos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Supermercados | 29 | 27 | 2 | 20 | 2 | 14 | 12 | 67 | 25 | 16 | 16 | 230 |
| Telefonía | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Transporte (Fletes y Similares) | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 11 | 0 | 0 | 17 |
| Universidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Útiles de Oficina | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Ventas de Autos Usados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Veterinarias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Zapatería | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| TOTAL DE VISITAS | 211 | 264 | 63 | 148 | 22 | 480 | 458 | 578 | 337 | 105 | 101 | 2,767 |

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Mayo 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 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 | 28 | 2 | 0 | 47 | 28 | 75 |
| - A favor del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| - En contra del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 17 | 17 | 17 |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,601 | 1,117 | 0 | 0 | 4,601 | 1,117 | 5,718 |
| 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 pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2) | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| 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 | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 20 |
| 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 | 1 | 1 | 15 | 0 | 21 | 1 | 18 | 0 | 16 | 2 | 11 | 10 | 126 | 2 | 9 | 16 | 217 | 233 |
| Bloques | establecimiento | 1 | 8 | 8 | 24 | 0 | 0 | 2 | 23 | 2 | 21 | 0 | 20 | 41 | 100 | 7 | 15 | 61 | 211 | 272 |
| 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 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 13 | 1 | 0 | 0 | 16 | 2 | 18 |
| Verificación de surtidores de combustible | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 245 | 1 | 0 | 0 | 257 | 1 | 258 |
| - A favor del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| - 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 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 47 | 0 | 0 | 0 | 57 | 0 | 57 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 26 | 0 | 0 | 30 | 29 | 59 |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 3 | | 0 | | 0 | | 1 | | 0 | | 0 | | 57 | | 0 | | 61 | | 61 |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 4 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 52 | | 0 | | 56 | | 56 |
| Verificación de grasas | freidora o pala | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 795 | 78 | 0 | 0 | 816 | 78 | 894 |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 25 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 2 | 10 | 39 | 39 | 0 | 47 | 20 | 45 | 11 | 37 | 2 | 31 | 5,837 | 1,481 | 11 | 24 | 5,922 | 1,714 | 7,636 |

(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.

Cuadro elaborado el 10-06-15; estos datos son actualizados después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PAMAMÁ

Periodo: Enero - Mayo 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 4 | |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | 15 | 13 | 5 | 7 | 8 | 3 | 6 | 4 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 34 | 28 | 62 | |
| - A favor del consumidor | balanza | 6 | | 1 | | 0 | | 1 | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 8 | 8 | |
| - En contra del consumidor | balanza | 7 | | 5 | | 2 | | 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 17 | 17 | |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 0 | | | | | | 3 | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 6 | 6 | |
| Análisis Físicoquímicos (1) | marcas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Análisis Físicoquímicos (1) | producto | 192 | 0 | 8 | 0 | 889 | 273 | 2.961 | 391 | 721 | 453 | | | | | | | | | | | | | | | 5.147 | 1.117 | 6.264 | |
| Verificación contenido neto de pan | producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb. 2011) (2) | establecimiento | | | | | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 1 | 4 | |
| Verificación contenido neto de huevos | producto (huevo) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación contenido neto de gas | producto (cilindro) | | | | | 20 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 20 | 0 | 20 | |
| 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 (hoja) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Materiales de Construcción (arena y piedras) | establecimiento | 1 | 0 | 3 | 29 | 4 | 52 | 2 | 44 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 126 | 136 | |
| Bloques | establecimiento | 1 | 0 | 18 | 24 | 11 | 38 | 4 | 25 | 7 | 13 | | | | | | | | | | | | | | | 41 | 100 | 141 | |
| Estaciones de calibración (mueje certificada de calibración, lubricantes, tablero de presión, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc) | estaciones | 3 | 0 | 4 | 0 | 5 | 1 | | | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | 15 | 1 | 16 | |
| Verificación de surtidores de combustible | surtidor | 73 | 0 | 56 | 0 | 116 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 247 | 1 | 248 | |
| - A favor del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 | |
| - En contra del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 10 | 0 | 12 | 0 | 22 | 0 | | | 3 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | 47 | 0 | 47 | |
| Verificación de agropérmicos | establecimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de escáner | establecimiento | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 6 | 1 | 0 | 15 | 15 | | | | | | | | | | | | | | | 28 | 26 | 54 | |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 0 | | 11 | | 16 | | 0 | | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | 57 | | 57 |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 0 | | 3 | | 9 | | 0 | | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | 52 | | 52 |
| Verificación de grasas | triedora o palla | 358 | 32 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | 361 | 32 | 393 | |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 654 | 46 | 113 | 65 | 961 | 375 | 2.976 | 464 | 739 | 464 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5.403 | 1.434 | 7.389 | |

(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 leche, leche, yogur, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallo de sardinas, atún, gas licuado. En marzo de 2015 se realizó contenido neto de útiles escolares (cuadernos, libretas, hojas, papel bom y goma) en mayo se realizó contenido neto de papel higiénico.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2016, tipo la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Cuadro elaborado el 19 de mayo de 2015; estos datos se actualizarán después del 30 de junio 2015.

FUENTE: ACODECO

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Total Establecimientos |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------------------------|
| Establecimientos verificados con y sin anomalías | 167 | 72 | 114 | 93 | 64 | | | | | | | | 510 |

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

| ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA | actas | Ene | | Feb | | Mar | | Abr | | May | | Jun | | Jul | | Ago | | Sept | | Oct | | Nov | | Dic | | Actas | | TOTAL | |
|---|-------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|-------|-----|
| | | cumple | no cumple | | |
| | | 150 | 32 | 91 | 65 | 171 | 107 | 96 | 82 | 34 | 37 | | | | | | | | | | | | | | | | 486 | 323 | 809 |

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (mayo)

| 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 | 47 | 28 | 1,553 | 403 | 1,956 |
| - A favor del consumidor | balanza | - | | | 51 | | 36 | 2 | 8 | 2 | 95 | 97 |
| - En contra del consumidor | balanza | - | | | 58 | | 40 | 0 | 17 | 0 | 115 | 115 |
| Balanzas Retiradas | balanza mecánicas | - | 44 | | 19 | | 21 | 0 | 6 | 0 | 90 | 90 |
| 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 | 4,621 | 1,117 | 90,918 | 30,325 | 121,243 |
| Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2)) | establecimientos | - | 391 | 56 | 71 | 9 | 11 | 3 | 1 | 68 | 474 | 542 |
| 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 | 77 | 428 | 216 | 1,187 | 1,403 |
| 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 | 16 | 2 | 160 | 164 | 324 |
| verificación de surtidores de combustible | surtidor | - | 40 | 464 | 3 | 1,613 | 32 | 257 | 1 | 2,334 | 76 | 2,410 |
| - A favor del consumidor | surtidor | - | | | 3 | | 86 | 0 | 3 | 0 | 92 | 92 |
| - En contra del consumidor | surtidor | - | | | 3 | | 21 | 0 | 0 | 0 | 24 | 24 |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | - | - | 112 | | 423 | 11 | 57 | 0 | 592 | 11 | 603 |
| Verificación de agroquímicos | establecimientos | - | 27 | | 1 | 1 | 12 | 0 | 0 | 1 | 40 | 41 |
| Verificación de escáner | establecimientos | - | 285 | 98 | 262 | 79 | 158 | 31 | 28 | 208 | 733 | 941 |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | - | - | 543 | | 348 | | 61 | | 952 | | 952 |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | - | - | 538 | | 366 | | 56 | | 960 | | 960 |
| Verificación de grasas | freidora o paila | - | 34 | 2 | | 795 | 78 | 816 | 78 | 1,613 | 140 | 1,753 |
| Información comercial | marca | - | 338 | 30 | 44 | 1 | 24 | 0 | 25 | 31 | 434 | 465 |

(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.

Cuadro elaborado el 10-06-15; estos datos se actualizan después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Mayo 15

| DETALLE | TOTAL |
|---------------------------------------|---------------|
| ACTIVIDADES | |
| Jornadas Educativas | 144 |
| Medios de Comunicación | 327 |
| Consulta | 2,226 |
| Capacitaciones | 151 |
| PROGRAMAS | |
| Acodeco Tour | 75 |
| Cuida Tu Bolsillo | 1 |
| Guía del Consumidor | 0 |
| TEMAS | |
| Ley 6ta | 377 |
| Ley 24 | 0 |
| Ley 45 | 1,230 |
| Ley 81 | 67 |
| Control de Precio | 0 |
| Otros | 599 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | |
| Televisión | 44 |
| Radio | 241 |
| Prensa | 40 |
| MÓDULOS | |
| Albrook Mall | 629 |
| Los Pueblos | 192 |
| La Peatonal | 158 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 105,269 |
| Población Total Beneficiada | 19,802 |

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

Cuadro elaborado el 10-06-15, estos datos son actualizados después del 30 de Junio 2015

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL**

Período: Enero - Mayo 2015

| ACTIVIDADES | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | TOTAL REGIONAL |
|--|----------------|------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| Jornadas Educativas | 5 | 4 | 4 | 24 | 4 | 19 | 23 | 20 | 5 | 7 | 115 |
| <i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i> | 181 | 550 | 570 | 4,991 | 64 | 5,573 | 341 | 156 | 90 | 95 | 12,611 |
| Capacitaciones | 2 | 4 | 13 | 6 | 0 | 12 | 50 | 14 | 11 | 14 | 126 |
| Personas Capacitadas | 49 | 276 | 360 | 253 | 0 | 283 | 913 | 369 | 344 | 358 | 3,205 |
| Programas | 0 | 0 | 40 | 0 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | 74 |
| <i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i> | 0 | 0 | 40 | 0 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | 74 |
| Consultas Educativas | 101 | 101 | 8 | 124 | 0 | 131 | 493 | 746 | 82 | 340 | 2,126 |
| <i>Personal</i> | 92 | 98 | 8 | 108 | 0 | 105 | 461 | 577 | 68 | 274 | 1,791 |
| <i>Telefonía</i> | 9 | 3 | 0 | 15 | 0 | 26 | 32 | 169 | 14 | 66 | 334 |
| <i>Escrita</i> | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Temas - Consultas (R) | 101 | 98 | 10 | 125 | 1 | 222 | 493 | 746 | 82 | 340 | 2,218 |
| <i>Ley 6ta</i> | 17 | 17 | 9 | 58 | 1 | 40 | 147 | 26 | 24 | 22 | 361 |
| <i>Ley 45</i> | 54 | 74 | 1 | 50 | 0 | 129 | 199 | 420 | 57 | 231 | 1,215 |
| <i>Ley 81</i> | 3 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 50 | 1 | 1 | 3 | 66 |
| <i>Otros</i> | 27 | 7 | 0 | 9 | 0 | 53 | 97 | 299 | 0 | 84 | 576 |
| Distribución de Material Educativo | 3,551 | 979 | 950 | 36,073 | 222 | 18,142 | 9,920 | 6,537 | 5,741 | 3,511 | 85,626 |
| Participación en Medios de Comunicación | 15 | 29 | 16 | 103 | 1 | 26 | 49 | 51 | 11 | 0 | 301 |
| <i>Televisivo</i> | 0 | 7 | 8 | 15 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 34 |
| <i>Radiales</i> | 14 | 18 | 8 | 66 | 1 | 22 | 49 | 49 | 11 | 0 | 238 |
| <i>Prensa Escrita</i> | 1 | 1 | 0 | 22 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 26 |
| <i>Otros</i> | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | 331 | 927 | 978 | 5,368 | 64 | 5,987 | 1,781 | 1,271 | 516 | 793 | 18,016 |

(R): Datos revisados.

Cuadro elaborado el 10-06-15, estos datos son actualizados después del 30 de Junio 2015

FUENTE: ACODECO

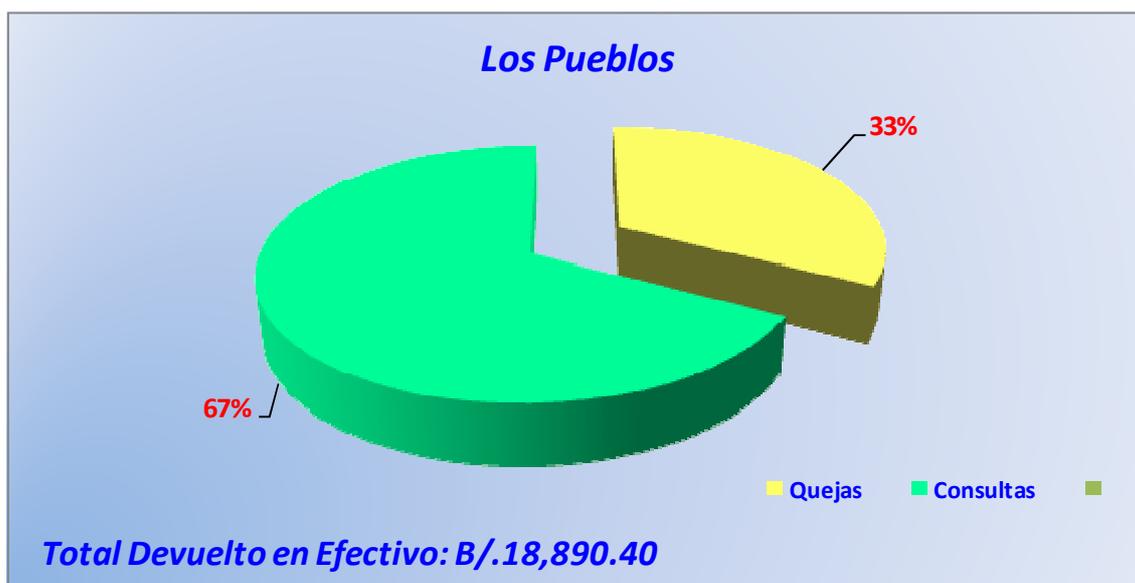
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
PANAMÁ
Año: 2015
LOS PUEBLOS

| Actividad | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL | Devoluciones en Efectivo (B/.) |
|--------------|-----------|------------|-----------|-----------|------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 20 | 41 | 24 | 8 | 0 | 93 | 19,890.40 |
| Consultas | 35 | 61 | 20 | 26 | 50 | 192 | |
| Total | 55 | 102 | 44 | 34 | | 285 | |

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

Cuadro elaborado el 10-06-15; estos datos sons actualizados después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO



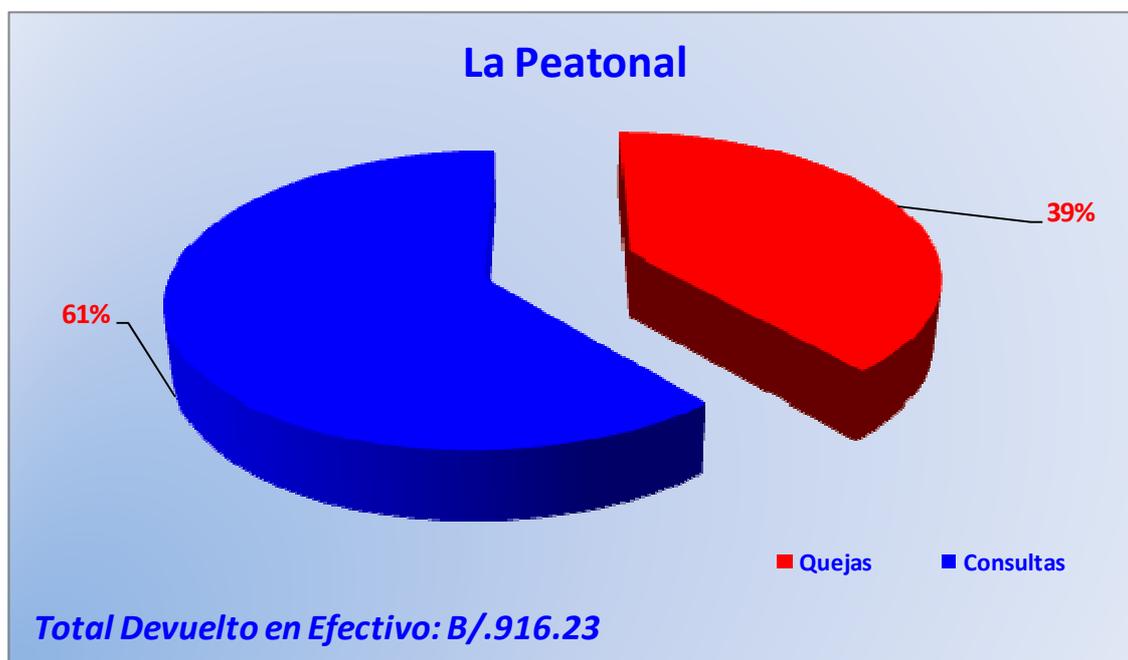
LA PEATONAL

| ACTIVIDAD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL | Devoluciones en Efectivo (B/.) |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 24 | 21 | 20 | 18 | 17 | 100 | 916.23 |
| Consultas | 55 | 41 | 25 | 18 | 19 | 158 | |
| Total | 79 | 62 | 45 | 36 | | 258 | |

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

Cuadro elaborado el 10-06-15; estos datos sons actualizados después del 30 de Junio 2015.

FUENTE: ACODECO



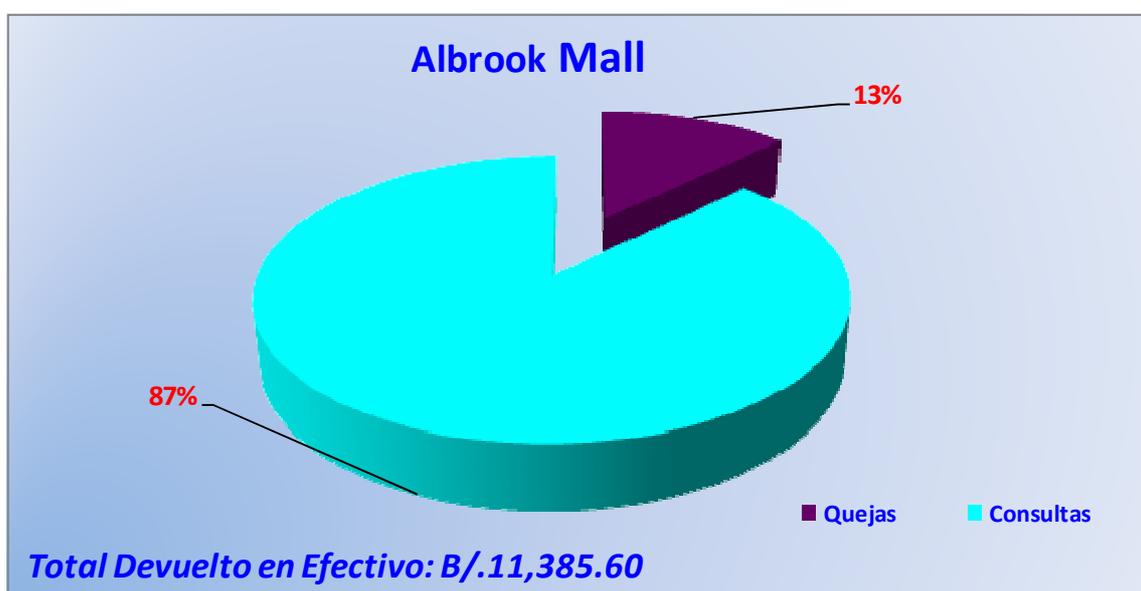
ALBROOK MALL

| ACTIVIDAD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL | Devoluciones en Efectivo (B/.) |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 17 | 17 | 24 | 18 | 15 | 91 | 11,385.60 |
| Consultas | 98 | 95 | 137 | 162 | 137 | 629 | |
| Total | 115 | 112 | 161 | 180 | | 720 | |

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

Cuadro elaborado el 10-06-15; estos datos sons actualizados después del 30 de Junio 2015.

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 29 DE MAYO 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 | 599 | 98,250.00 | 1,645 | 407,750.00 | 2,244 | 506,000.00 |
| Sin Anomalia | 4,584 | 0.00 | 1,357 | 0.00 | 5,941 | 0.00 |
| TOTAL DE VISITAS | 5,183 | B/. 98,250.00 | 3,002 | B/. 407,750.00 | 8,185 | B/. 506,000.00 |

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 29 DE MAYO 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 | 2,724 | 480,550.00 | 1,664 | 412,050.00 | 4,388 | 892,600.00 |
| Sin Anomalia | 22,022 | 0.00 | 1,405 | 0.00 | 23,427 | 0.00 |
| TOTAL DE VISITAS | 24,746 | B/. 480,550.00 | 3,069 | B/. 412,050.00 | 27,815 | B/. 892,600.00 |

NOTA: Cuadro elaborado el 29-05-15.

FUENTE: ACODECO

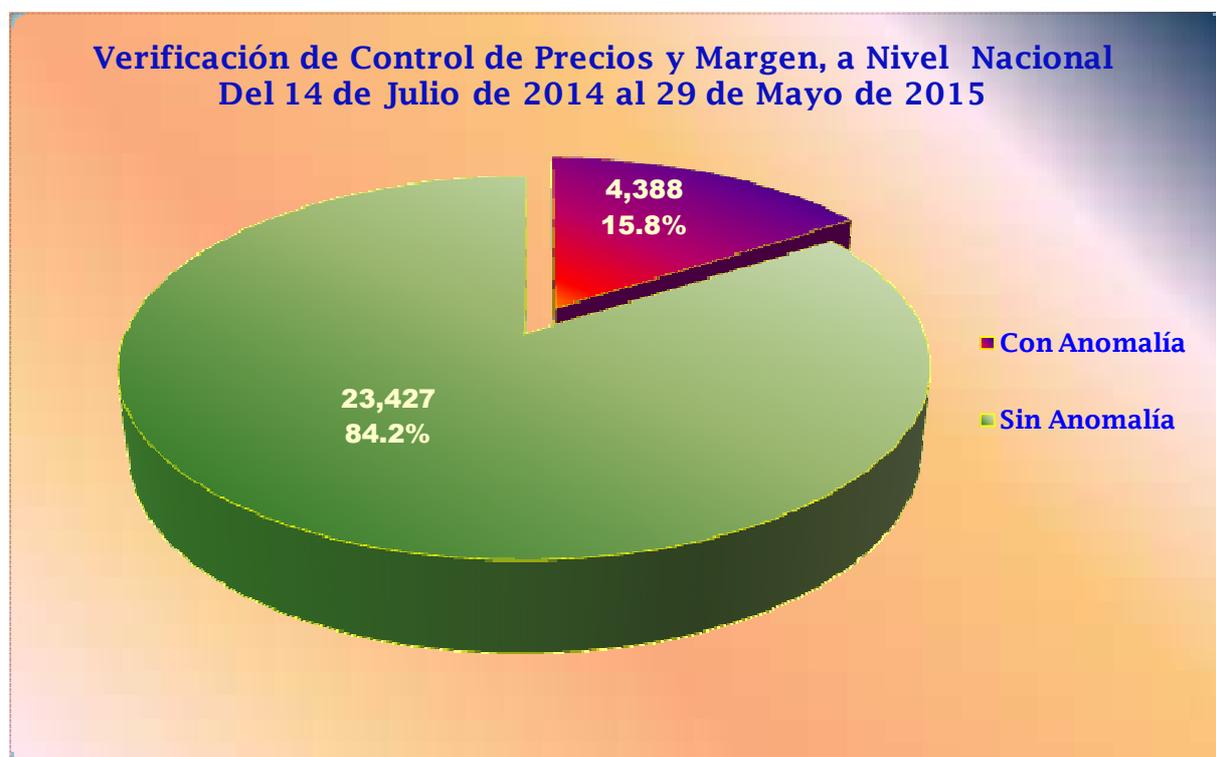
NACIONAL

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 29 DE MAYO DE 2015

| Detalles | TOTAL |
|--|------------------|
| Con Anomalía | 4,388 |
| Sin Anomalía | 23,427 |
| Total de Establecimientos Verificados | 27,815.00 |

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 29 MAYO 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 | 291 | 23,300.00 | 236 | 103,500.00 | 527 | 126,800.00 |
| Mini Super | 2,299 | 53,175.00 | 1,744 | 267,925.00 | 4,043 | 321,100.00 |
| Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc. | 2,593 | 21,775.00 | 1,022 | 36,325.00 | 3,615 | 58,100.00 |
| TOTAL DE VISITAS Y MULTAS | 5,183 | B/. 98,250.00 | 3,002 | 407,750.00 | 8,185 | B/. 506,000.00 |

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 29 DE MAYO 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 | 1,436 | 89,600.00 | 238 | 103,500.00 | 1,674 | 193,100.00 |
| Mini Super | 10,711 | 258,875.00 | 1,796 | 271,925.00 | 12,507 | 530,800.00 |
| Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc. | 12,599 | 132,075.00 | 1,035 | 36,625.00 | 13,634 | 168,700.00 |
| TOTAL DE VISITAS | 24,746 | B/. 480,550.00 | 3,069 | B/. 412,050.00 | 27,815 | B/. 892,600.00 |

NOTA: Cuadro elaborado el 29-05-15

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 29 DE MAYO DE 2015

| Tipo de Establecimiento | TOTAL |
|--|------------------|
| Supermercados | 1,674 |
| Minisuper | 12,507 |
| Abarroterías | 13,634 |
| Total de Establecimientos Verificados | 27,815.00 |

Fuente: ACODECO

