



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2016



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	696	2,134	2,830
ASISTENCIAS	8,923	30,940	39,863
QUEJAS*	613	1,987	2,600
TOTAL	10,232	35,061	45,293

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

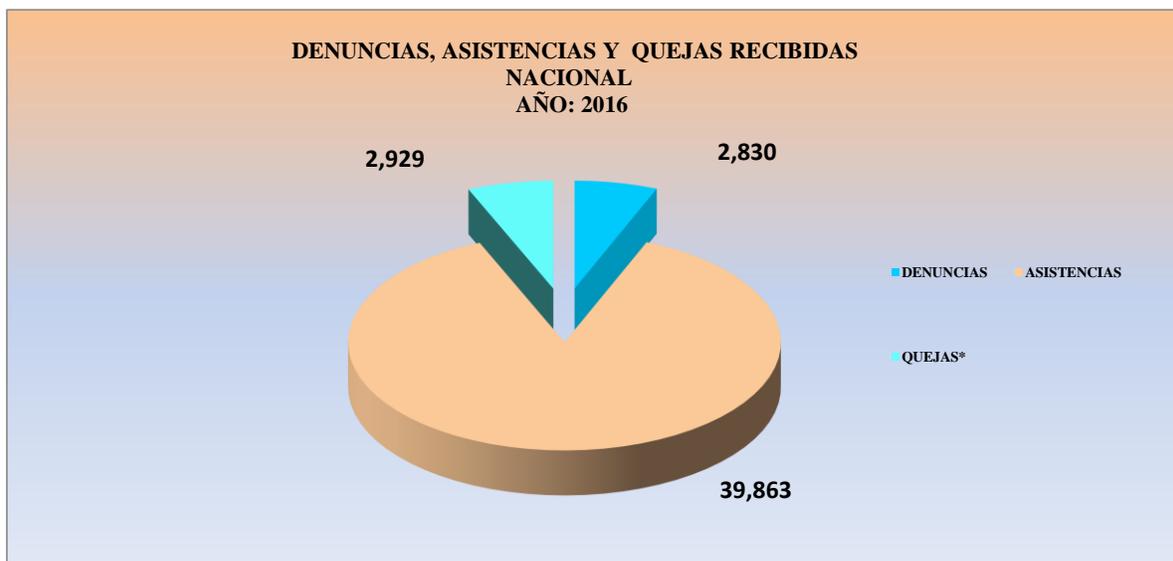
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	REGIONAL	SEDE CENTRAL	TOTAL NACIONAL
DENUNCIAS	696	2,134	2,830
ASISTENCIAS	8,923	30,940	39,863
QUEJAS*	613	2,316	2,929
TOTAL	10,232	35,390	45,622

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

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	401	100
TOTAL	401	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	207	66.6
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	20	6.4
Descuentos en medicamentos	17	5.5
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	14	4.5
No hay fila para jubilados	11	3.5
Descuentos por servicios públicos	7	2.3
No otorgan 50% jubilado recreación	7	2.3
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	1.9
Falta de información en descuento jubilado	5	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	5	1.6
Descuentos por servicios profesionales	4	1.3
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	4	1.3
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	1.0
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.3
TOTAL	311	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	197	14.3
Publicidad no veraz o engañosa	166	12.1
Productos vencidos	132	9.6
Falta de información propina	132	9.6
Escáner	116	8.4
Balanzas	82	6.0
Falta de información en contratos de colegios	65	4.7
Productos con doble precio	64	4.7
Decreto No.20 gas de 25 lbs	51	3.7
No cumplen	48	3.5
Falta de información	43	3.1
Los surtidores estan descalibrados	38	2.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	37	2.7
Productos Deteriorados o mal estado	22	1.6
Cobro del % adicional al precio	21	1.5
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	20	1.5
Venta atada	18	1.3
Peso neto	17	1.2
Discriminación	15	1.1
No dan centavo devuelto	14	1.0
No dieron constancia de pago	14	1.0
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.0
Productos sin fecha de vencimiento	13	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	13	0.9
Combustible	10	0.7
Materiales de construcción	5	0.4
Monopolio	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	1,375	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	24	61.5
Exigen consumo mínimo	15	38.5
TOTAL	39	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	8	100.0
TOTAL	8	100.0

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	23	108	99	0	26	35	136	39	63	14	555
TELFÓNICA (3)	18	35	35	46	0	23	63	929	20	29	8	1,206
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	155	0	0	0	155
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	508	0	0	0	508
WEB	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	210	0	0	0	210
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
TOTAL	30	58	143	145	0	49	98	2,134	59	92	22	2,830

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

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	338	299	235	1,164	0	527	141	6,690	3,374	1,159	271	14,198
TELEFÓNICA (3)	14	100	64	123	0	97	73	676	780	97	67	2,091
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	21,757	0	0	0	21,757
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	533	0	0	0	533
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,243	0	0	0	1,243
WEB	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	352	399	299	1,287	0	624	214	30,940	4,154	1,256	338	39,863

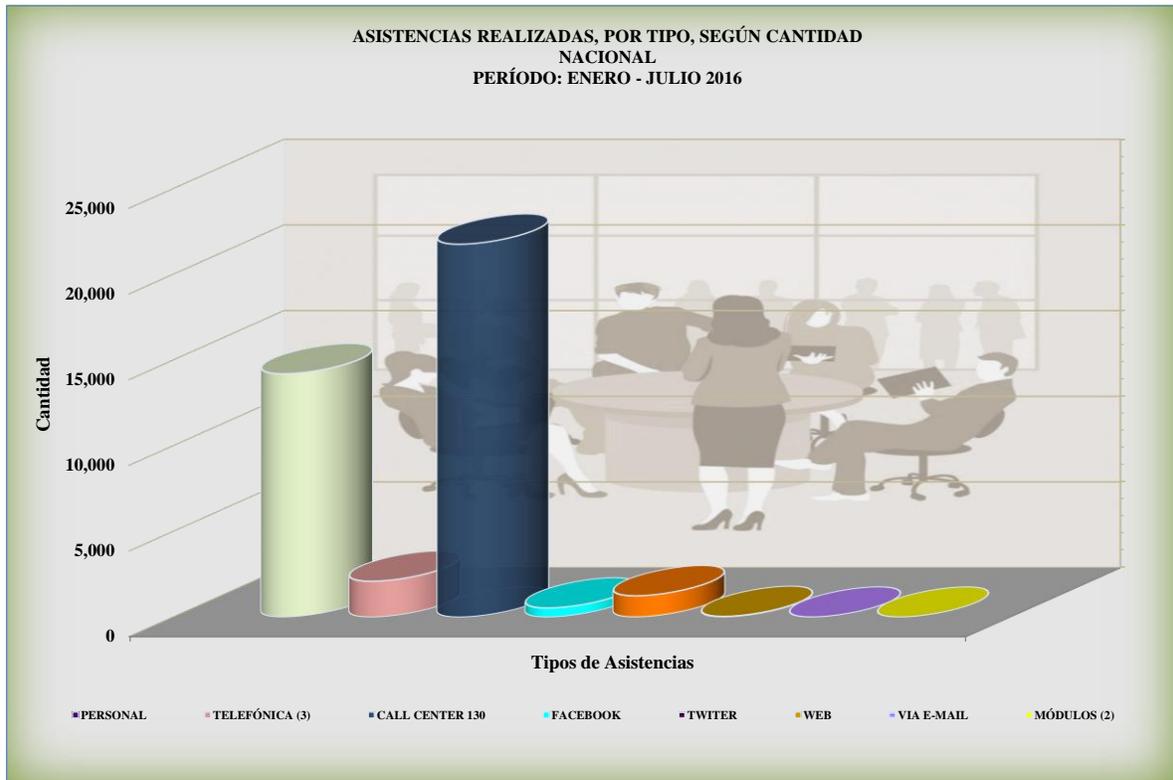
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre 1	2016			2016 Trimestre 2	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Abril	Mayo	Junio		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	307	253	309	869	303	302	341	946	8.86
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	24	14	8	46	8	8	6	22	-52.17
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	48	24	28	100	14	51	32	97	-3.00
TOTAL[®]	379	291	345	1,015	325	361	379	1,065	4.93

[®] Cifras revisadas en enero y mayo 2016.

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,502	42,429,416.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Ago-16	2,600	28,378,468.87

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2016

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Ago-16	2,044	15,022,102.96

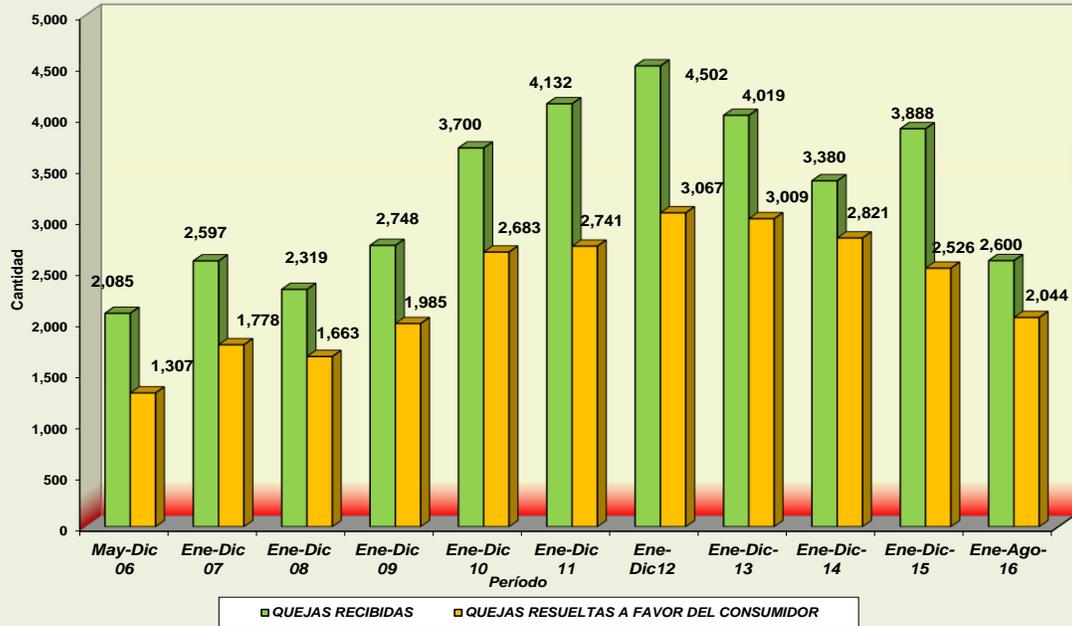
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

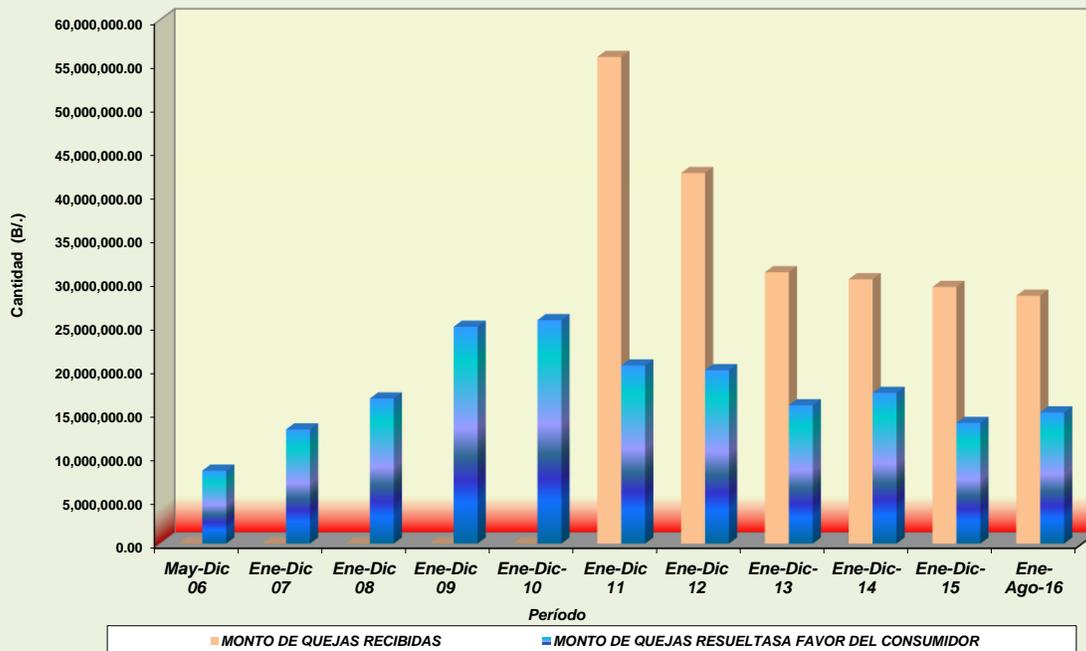
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)	25,624	190,610,855.72
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Ago-16	1,987	26,695,612.79

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

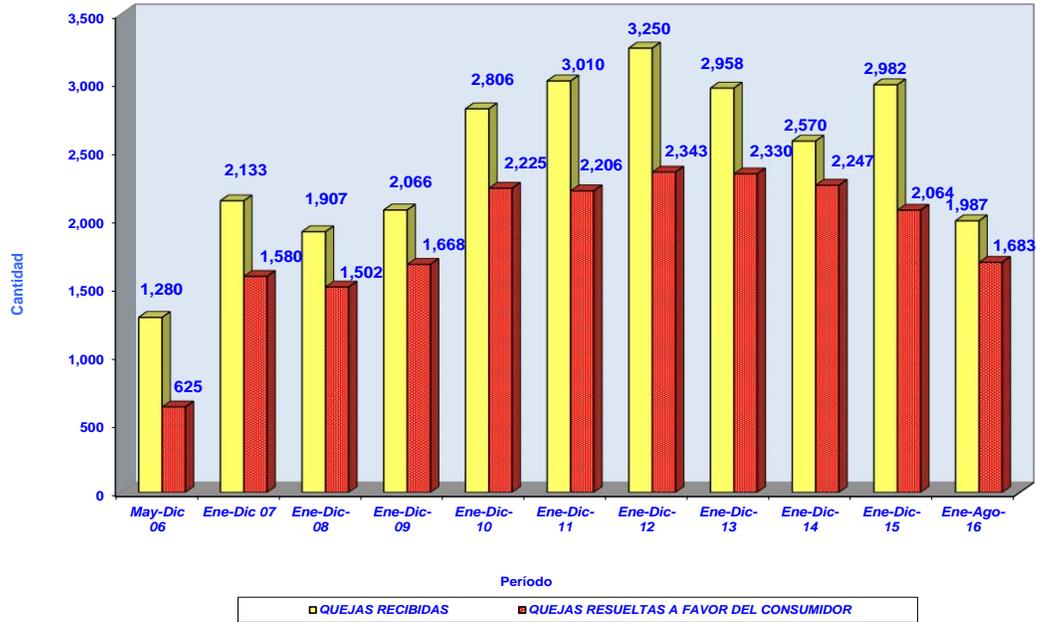
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2016

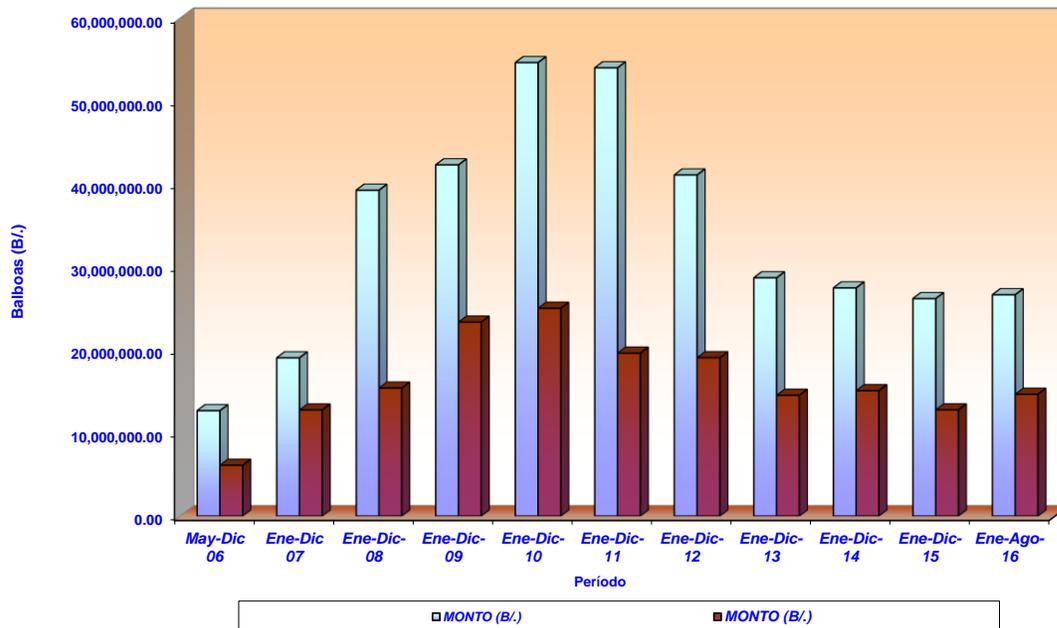
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Ago-16	1,683	14,693,502.52
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2016	20,473	178,775,583.20

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
PANAMÁ	Expedientes	1,987	1,987		
REGIONAL	Expedientes	613	613
TOTAL NACIONAL		2,600	2,600	0	0
Promedio de Quejas Diarias	17				
Promedio de Quejas Semanal	81				
Promedio de Quejas Mensual	325				

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	748	748
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,239	1,239
INVESTIGACIÓN	Expedientes	5,378	5,049	72	257
TOTAL		7,365	7,036	72	257
Promedio de Quejas Diarias	15				
Promedio de Quejas Semanal	72				
Promedio de Quejas Mensual	290				

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	93.88%	1.34%	4.78%

Fuente: ACODECO

REGIONAL**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS****PERÍODO: 2010 al 2016****Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Ago 16	613	1,682,856.08

Fuente: ACODECO**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS****PERÍODO: 2010 al 2016**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Ago 16	361	328,600.44

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	426
Agencia de autos	147
Hoteles o planes vacacionales	74
Venta de autos usados	55
Material didáctico	38
Decoración	15
Cursos de inglés	11
Taller de reparación de autos	11
Escuelas / colegio	5
Agencias de viajes	4
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	3
Librerías	3
Bancos	2
Comunicaciones	2
Almacén por departamentos	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Repuestos y reparaciones (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	821

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	175	21.3	22,135.67	3,873,742.86
Incumplimiento de contrato	146	17.8	58,414.86	8,528,570.02
Claúsula abusiva	142	17.3	43,305.79	6,149,421.49
Falta de información comercial	110	13.4	24,037.05	2,644,075.91
Cobro indebido	63	7.7	10,947.24	689,676.24
Vicio oculto	51	6.2	49,202.64	2,509,334.74
Devolución de dinero/abono	43	5.2	7,787.42	334,859.26
Aclaración de contrato	35	4.3	51,582.31	1,805,381.02
Incumplimiento de servicio	26	3.2	17,105.97	444,755.11
Resolución contrato	8	1.0	6,288.75	50,310.00
Veracidad de la publicidad	7	0.9	39,856.43	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.7	2,994.47	17,966.84
Resindir contrato	3	0.4	3,003.33	9,010.00
Venta engañosa	2	0.2	35,975.00	71,950.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.1	3,500.00	3,500.00
Abono retenido	1	0.1	8,000.00	8,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	821	100.0	33,461.49	27,471,882.66

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	116	25.5	37,684.43	4,371,394.38
Acuerdo en audiencia/Varios	105	23.1	32,223.10	3,383,425.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	11.2	16,859.17	859,817.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	48	10.5	33,010.49	1,584,503.61
Abandono	37	8.1	22,999.55	850,983.34
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	5.7	31,532.66	819,849.18
Pendiente constancia Desistimiento	24	5.3	21,719.20	521,260.83
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	21	4.6	29,241.80	614,077.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	3.7	44,521.00	756,856.95
Acuerdo/Reparación	3	0.7	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	1,840.00	1,840.00
TOTAL	455	100.0	31,424.65	14,298,217.25

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	120	8,285,060.24
Claúsula abusiva	88	5,444,003.87
Cobro indebido	58	646,127.52
Falta de información comercial	57	2,347,376.52
Devolución de dinero/abono	30	257,343.25
Vicio oculto	26	1,965,759.48
Incumplimiento de garantía	22	1,159,343.79
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	3	253,995.00
Resolución contrato	3	36,450.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	426	22,264,505.86

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	147	6,353,823.31
Desistimientos	89	4,848,451.92
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	245	11,833,436.54

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

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	24
KRISHEL INVESTMENT, INC.	17
MYSTIC TOWER, S.A.	17
INVERSIONES DECURIA, S.A.	15
INVERSIONES EMET, S.A.	10
AVANCE URBANO, S.A.	9
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
CASAS DE PLAYA, S.A.	6
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	5
SUCASA	5
DESARROLLO EL LIMON	4
ICON TOWER 8A, S.A.	4
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PEDRO BIENES RAICES	4
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMOBILIARIA Q, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BARBERY HOLDING INC	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
EDISON GARDEN CORP.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOTER Y URBANISMO, S.A.	2
MI VIVIENDA S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
ADCO HABITAT	1
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
CORAL PARK INC.	1
CORIN BUSINESS, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	1
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SOCIEDAD ANONIMA DENOMINADA LIMIPA S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	426

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	33	261,715.47
Vicio oculto	6	148,241.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Incumplimiento de contrato	4	39,363.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	55	554,890.22

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	4
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO PLUS	1
AUTO SMART	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
AUTOS VIP	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	55

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	110	2,330,828.49
Vicio oculto	17	368,611.01
Falta de información comercial	6	116,779.65
Incumplimiento de servicio	5	15,902.87
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Cobro indebido	1	3,159.35
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Venta engañosa	1	68,280.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
TOTAL	147	2,990,099.87

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	45	764,745.97
Desistimiento	26	487,792.51
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	77	1,359,215.48

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA MOTORS, S.A.	7
BAVARIAN MOTORS	3
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	3
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	6
EMPRESAS MELO, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	36
LUMOVIL, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	14
PANAMOTOR	23
PETROAUTOS, S.A.	28
RICARDO PEREZ, S.A.	8
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
TESA	1
TOTAL	147

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

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

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016**

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

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

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 octubre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	264
Electrodomésticos/equipos electrónicos	211
Celulares	174
Almacén por departamentos	141
Tv por cable	133
Mueblería/equipo electrónico	115
Funerarias	101
Comunicaciones	63
Agencia de autos	43
Hoteles o planes vacacionales	38
Taller de reparación de autos	38
Mueblerías	36
Repuestos y reparaciones (no autos)	34
Repuestos para autos	32
Computadoras	22
Ópticas	21
Almacén de ropa y calzados	20
Decoración	18
Supermercados	17
Ventas por TV	17
Joyería/Relojerías	11
Agencia de motos	11
Alquiler de autos	10
Clínicas	10
Agencias de viajes	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Videojuegos	8
Lavanderías o lavamáticos	7
Venta de autos usados	7
Materiales de construcción	7
Escuelas / colegio	7
Universidad	7
Fábricas de muebles	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Transporte (fletes o similares)	6
Servicios Profesionales	6
Ventas por internet	6
Estaciones de gasolinas	5
Internet	5
Líneas aéreas	5
Farmacias	5
Cursos varios	5
Eventos artísticos	4
Servicio de intermediación	4
Centros de estéticas	4
Remodelación	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Constructoras	3
Útiles de oficinas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Distribuidoras e importadoras	3
Cursos especializados	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Almacén de bicicleta	2
Animales	2
Armas	2
Bancos	2
Restaurantes / fondas	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Sederías	2
Alarmas	1
Comunicaciones / internet	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Tiendas, abarroterías, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Perfumería	1
Reparación de casas	1
Compras por internet	1
TOTAL	1,779

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	741	41.7	433.94	321,548.76
Falta de información	281	15.8	526.00	147,805.00
Incumplimiento de servicio	150	8.4	606.15	90,922.93
Resolución de contrato	134	7.5	398.59	53,411.23
Incumplimiento de contrato	114	6.4	1,023.55	116,684.69
Cobro indebido	86	4.8	466.19	40,092.30
Mercancía defectuosa	71	4.0	368.64	26,173.16
Devolución de dinero	36	2.0	739.17	26,610.04
Custodia de bien	35	2.0	409.32	14,326.21
Rescindir contrato	30	1.7	185.99	5,579.56
Anulación de contrato	27	1.5	177.16	4,783.34
Daño y perjuicio	21	1.2	746.29	15,672.09
Vicio oculto	19	1.1	1,454.48	27,635.09
Venta engañosa	14	0.8	411.73	5,764.27
Veracidad de la publicidad	14	0.8	376.68	5,273.58
Abono retenido	4	0.2	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
TOTAL	1,779	100.0	509.60	906,586.21

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	491	30.9	396.09	194,480.12
Desistimiento/Devolución	241	15.2	470.68	113,433.71
Acuerdo en audiencia/Varios	200	12.6	305.26	61,051.66
Pendiente constancia desistimiento	108	6.8	356.04	38,452.08
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	103	6.5	675.51	69,577.31
Resolución/Devolución	80	5.0	887.63	71,010.75
Abandono	73	4.6	237.66	17,349.45
Resolución/Reemplazo	63	4.0	483.63	30,468.56
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	57	3.6	450.73	25,691.45
Acuerdo en audiencia/Reparación	55	3.5	543.32	29,882.59
Resolución/Reparar	32	2.0	632.77	20,248.72
Acuerdo/Reemplazo	24	1.5	406.84	9,764.17
Transacción extrajudicial	23	1.4	560.91	12,900.88
Resoluciones/Varios	15	0.9	1,252.76	18,791.40
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.7	324.61	3,570.67
Acuerdo/Devolución	7	0.4	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.1	460.00	460.00
TOTAL	1,589	100.0	455.56	723,885.71

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	91	86,629.30
Cobro indebido	58	34,537.18
Incumplimiento de contrato	58	74,871.33
Devolución de dinero	22	18,518.29
Vicio oculto	12	18,249.63
Incumplimiento de garantía	10	11,333.10
Resolución de contrato	8	7,700.00
Abono retenido	2	2,304.17
Anulación de contrato	1	250.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	1,689.43
TOTAL	264	258,182.43

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	101	93,867.18
Acuerdos	49	60,486.44
Resoluciones	32	43,979.49
Transacción Extrajudicial	5	4,259.00
TOTAL	187	202,592.11

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
CJ BROKERS REAL ESTATE	32
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	15
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
ICON TOWER 8A, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	3
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CREDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ALCAPA, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO JG INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
IMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
IMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
IMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIVIS, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	264

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	162	77,575.05
Mercancía defectuosa	27	12,694.75
Falta de información	7	5,665.27
Incumplimiento de servicio	4	636.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Cobro indebido	2	400.75
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Custodia de bien	1	598.13
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	211	100,038.39

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	150	67,283.15
Acuerdo	71	32,914.44
Resolución	51	28,577.55
Transacción extrajudicial	2	1,485.28
TOTAL	274	130,260.42

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	30
PREMIER	23
PANAFOTO	21
FOTO SONIDO	14
DO IT CENTER	9
RODELAG	8
E-VISION	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
AUDIOFOTO	5
FOTO PLAZA	4
PHOTURA	4
UNICA	4
CONFORT	3
HOMETEK	3
SAMSUNG	3
TECH & HOUSE	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
PHOTOVISION	2
SERVIDEALES	2
SONY	2
SOUND N MUSIC	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
LG ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMÁ TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SANKEY	1
SERFRASA	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	211

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	143	36,489.41
Custodia de bien	9	2,026.10
Incumplimiento de servicio	9	1,898.16
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
Veracidad de la publicidad	1	235.35
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	174	42,550.10

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	101	17,814.96
Acuerdo	49	10,100.60
Resolución	17	4,766.44
Transacción extrajudicial	3	774.91
TOTAL	170	33,456.91

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	7
MOVICELL	6
CELL PLUS	5
MOBILE HOME	5
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
JIN XU SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
C & D CENTER	2
CABLE & WIRELESS PANAMA	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
C&D CENTER	1
CANGURO	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	1
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	1
GANGAS SHOP	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES WRS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO CELL SHOOP	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A.	1
INVERSIONES BUKO CASH, S.A.	1
INVERSIONES MUNDO ELECTRONICO	1
INVERSIONES VE Y VE	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
RED PRECIO	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
SONY	1
STAR MOBILE	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECHNO CELL	1
TECNICELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
VISTA CELULAR	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	174

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	22,333.98
Falta de información	3	1,544.42
Venta engañosa	2	480.89
Incumplimiento de servicio	1	2,476.78
Vicio oculto	1	2,475.00
Resolución de contrato	1	236.00
Custodia de bien	1	49.98
TOTAL	36	29,597.05

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	7,702.33
Resolución	5	7,326.12
Acuerdo	4	3,432.99
TOTAL	20	18,461.44

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	14
HOME CENTER	3
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	3
ANCON STORE	2
CASA GALA	2
CONFORT	1
DISEÑO E INVERSIONES ETERNA	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ECONOMICA	1
MUEBLES SAEZ	1
RODELAG	1
TEMPO DESIGN	1
TOP LIVING	1
TOTAL	36

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

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

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	17	18,438.25
Falta de información	10	4,389.63
Incumplimiento de servicio	5	4,276.99
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
Venta engañosa	1	700.00
TOTAL	43	36,044.61

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución	12	14,959.12
Acuerdo	11	8,558.81
Desistimiento	9	5,240.50
Transacción extrajudicial	1	700.00
TOTAL	33	29,458.43

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	88	36.1	20,685.31	1,820,307.26
Incumplimiento de contrato	56	23.0	56,007.76	3,136,434.49
Cláusulas abusivas	23	9.4	12,842.35	295,374.15
Falta de información comercial	22	9.0	31,432.76	691,520.74
Cobro indebido	15	6.1	8,304.61	124,569.13
Vicios ocultos	12	4.9	32,485.29	389,823.53
Devolución de abono/dinero	10	4.1	20,472.15	204,721.50
Incumplimiento de servicio	9	3.7	4,252.28	38,270.53
Aclaración de contrato	6	2.5	84,040.67	504,244.00
Veracidad de la publicidad	3	1.2	35,000.00	105,000.00
TOTAL	244	100.0	29,960.10	7,310,265.33

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	116	25.5	37,684.43	4,371,394.38
Acuerdo en audiencia/Varios	105	23.1	32,223.10	3,383,425.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	11.2	16,859.17	859,817.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	48	10.5	33,010.49	1,584,503.61
Abandono	37	8.1	22,999.55	850,983.34
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	26	5.7	31,532.66	819,849.18
Pendiente constancia Desistimiento	24	5.3	21,719.20	521,260.83
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	21	4.6	29,241.80	614,077.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	3.7	44,521.00	756,856.95
Acuerdo/Reparación	3	0.7	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	1,840.00	1,840.00
TOTAL	455	100.0	31,424.65	14,298,217.25

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	459,711.78
Incumplimiento de contrato	9	255,964.09
Cláusulas abusivas	9	34,849.00
Incumplimiento de servicio	6	19,940.73
Cobro indebido	5	46,199.28
Vicios ocultos	5	125,388.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	65	1,116,406.90

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	23	456,041.03
Inmobiliarias	20	517,684.85
Hoteles o Planes Vacacionales	10	41,224.00
Decoracion	3	11,383.32
Venta de Autos Usados	2	18,700.00
Fabrica de Muebles	2	5,939.20
Financieras	1	3,639.03
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
Universidad	1	22,116.95
Reparaciones de Casas	1	4,525.00
TOTAL	65	1,116,406.90

Fuente: ACODECO

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

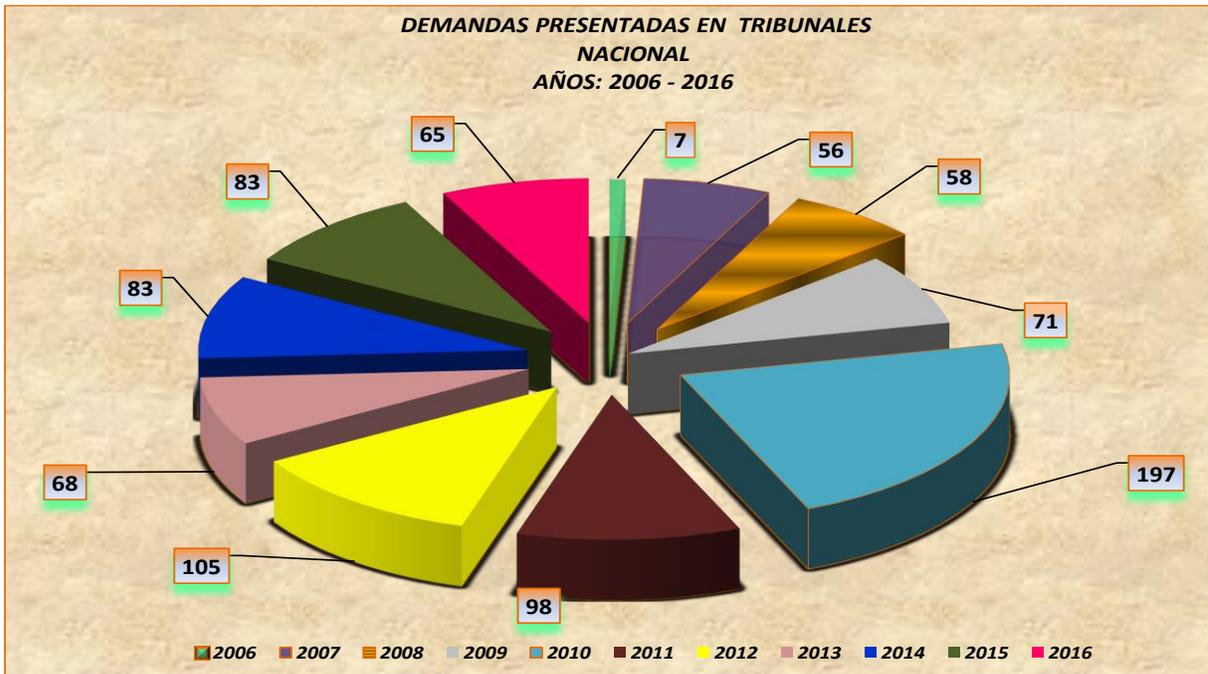
AÑO: 2006 - 2016 (hasta agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.3	1,162,188.01
2008	58	6.5	1,165,958.76
2009	71	8.0	3,177,387.81
2010	197	22.1	11,574,589.66
2011	98	11.0	4,265,056.02
2012	105	11.8	4,552,121.01
2013	68	7.6	3,037,107.83
2014	83	9.3	2,925,140.26
2015	83	9.3	2,460,388.06
2016	65	7.3	1,116,406.90
TOTAL	891	100.0	35,436,344.32

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en aperturas	5,049	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,532	873,778.00
Expedientes modificados (1ra. Instancia)	705	
Expedientes en alzadas	298	

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

*Cifras revisadas.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
LEY 6 DE 1987		
Expedientes en aperturas	72	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	58	18,000.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	54	
Expedientes en alzadas	19	
LEY 24 DE 2002		
Expedientes en aperturas	257	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	85	115,300.00
Expedientes notificados (1ra. Instancia)	255	
Expedientes en alzadas	51	

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	74	2.1	39,950.00	4.6
SUPERMERCADO XTRA	48	1.4	26,890.00	3.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	43	1.2	24,965.00	2.9
SUPERMERCADO REY	31	0.9	21,480.00	2.5
SUPER CARNES	17	0.5	14,925.00	1.7
SUPERMERCADO ROMERO	7	0.2	2,105.00	0.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.1	1,800.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.1	1,050.00	0.1
SUPER BARÚ	4	0.1	775.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	3	0.1	2,480.00	0.3
SUPERMERCADO MR PRECIO	3	0.1	2,280.00	0.3
CASA DE LA CARNE	1	0.0	1,030.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	300.00	0.0
OTROS	3,292	93.2	733,748.00	84.0
TOTAL[®]	3,532	100.0	873,778.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

[®] Cifras revisadas.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

AÑOS: 2009 - 2016 (hasta agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	42	33,500.00
TOTAL	2,009	823,050.00

Fuente: ACODECO

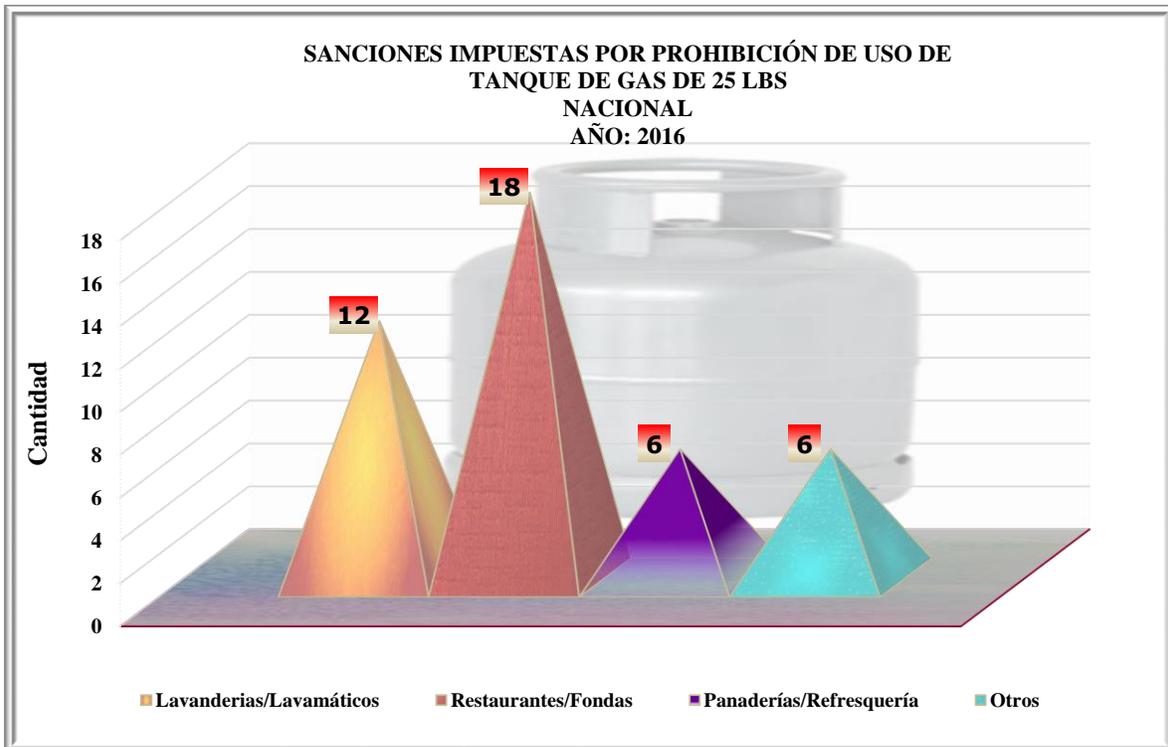


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Lavanderías/Lavamáticos	12	9,250.00
Restaurantes/Fondas	18	13,250.00
Panaderías/Refresquería	6	7,000.00
Otros	6	4,000.00
TOTAL	42	33,500.00

Fuente: ACODECO



CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2016 (agosto)

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

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

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2016 (hasta agosto)

MOTIVOS	AÑOS		
	2014	2015	2016
Venta atada	6	9	1
Sin entrega de contrato	4	12	...
Veracidad de la publicidad	...	6	...
Sin Información clara y veráz	7	6	...
Aumento de matrícula	...	5	2
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2
Cobro por copias	...	2	...
Libros	...	2	1
Discriminación	...	1	...
TOTAL	17	46	6

NOTA: Estos datos de motivo son independientes de sanciones impuestas; ya que una escuela puede registrar más de una (1) sanción.

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	1	25.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	19	283,566.36
Publicidad confusa	0	0.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	31	0.00
La publicidad no es veraz	27	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
No cumplieron con la publicidad	92	3.99
No indica fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Publicidad confusa	4	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	16	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	13	0.00
Hasta agotar existencias	11	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	11	0.00
Tiempo de locución	5	0.00
Remisión a otra fuente	2	0.00
No indica fecha de duración	95	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	21	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	7	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	33	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	66	0.00
Venta especial sin falta	67	0.00
TOTAL	533	283,595.35
VERIFICACIÓN	139	65.00

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	17	0.00
Honró	0	99.97
Suspendió	88	0.00
Suspendió/ rectificó	8	0.00
Sin falta	0	0.00
Procede-honró	0	0.00
Procede-Dept. Investigación	0	0.00
QUEJAS		
Honró	1	0.00
Desistió	0	0.00
TOTAL	114	99.97

Fuente: ACODECO

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

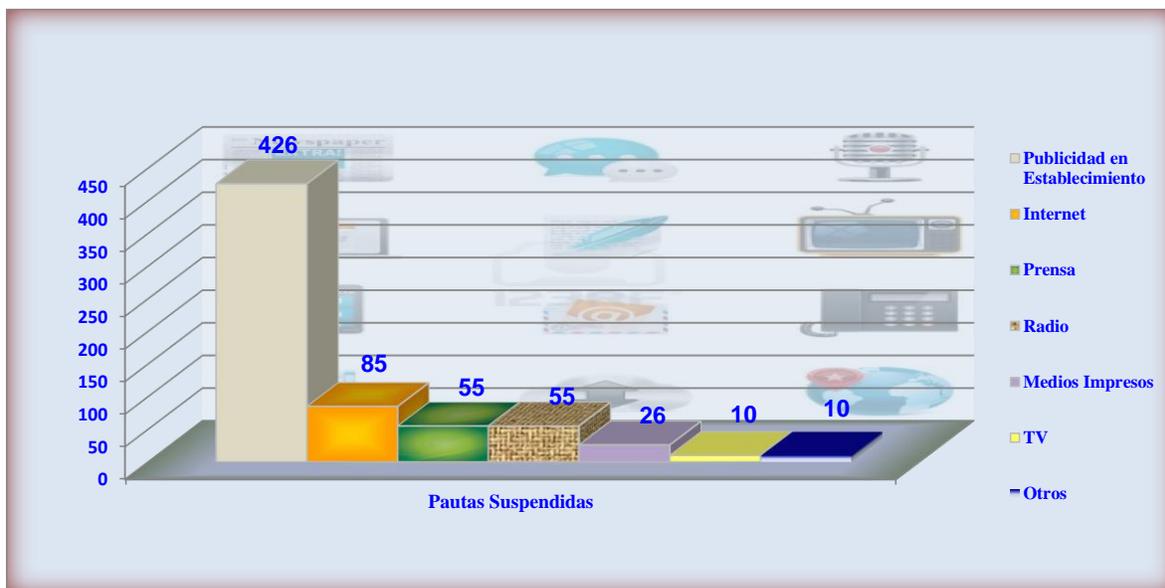
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	426
Internet	85
Prensa	55
Radio	55
Medios Impresos	26
TV	10
Otros	10
TOTAL	667

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016 (a agosto)	7,457	3,933	11,390
TOTAL	107,250	65,060	172,310

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

Fuente: ACODECO

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016 (a agosto)	3,673	1,472	5,145
TOTAL	47,740	25,745	73,485

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

Fuente: ACODECO

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

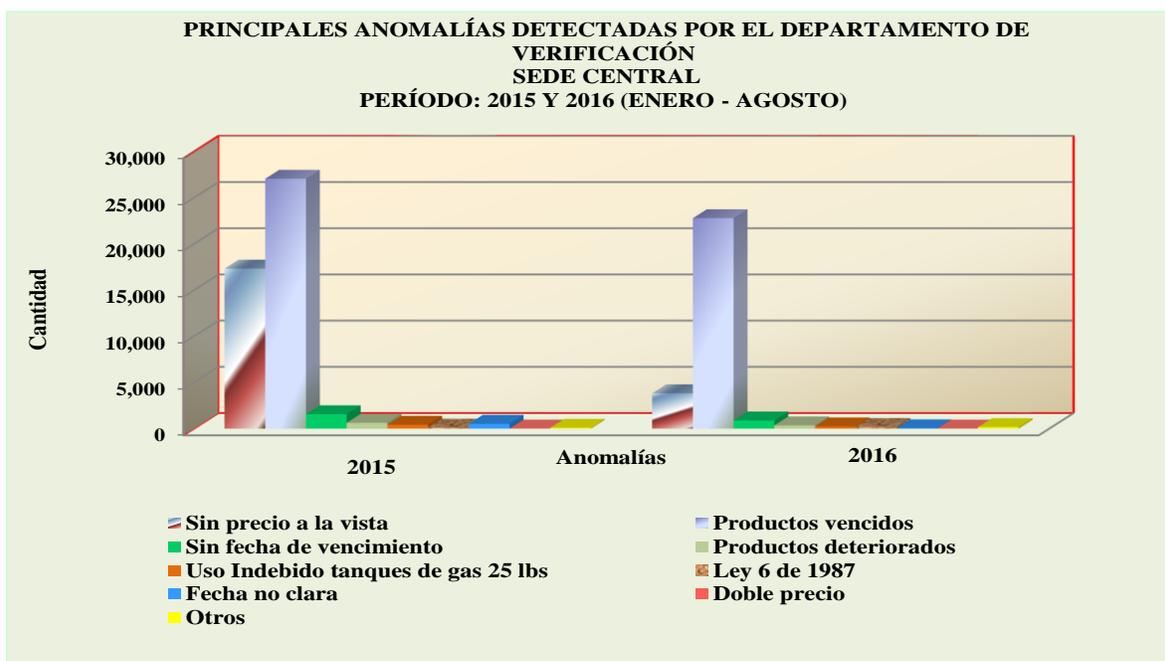
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2015 - 2016 (hasta agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	2015	2016
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	17,319	3,823
Productos vencidos	27,045	22,775
Sin fecha de vencimiento	1,557	880
Productos deteriorados	626	346
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	415	239
Ley 6 de 1987	113	179
Fecha no clara	520	36
Doble precio	15	11
Otros	88	154
TOTAL	47,698	28,443

Fuente: ACODECO



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

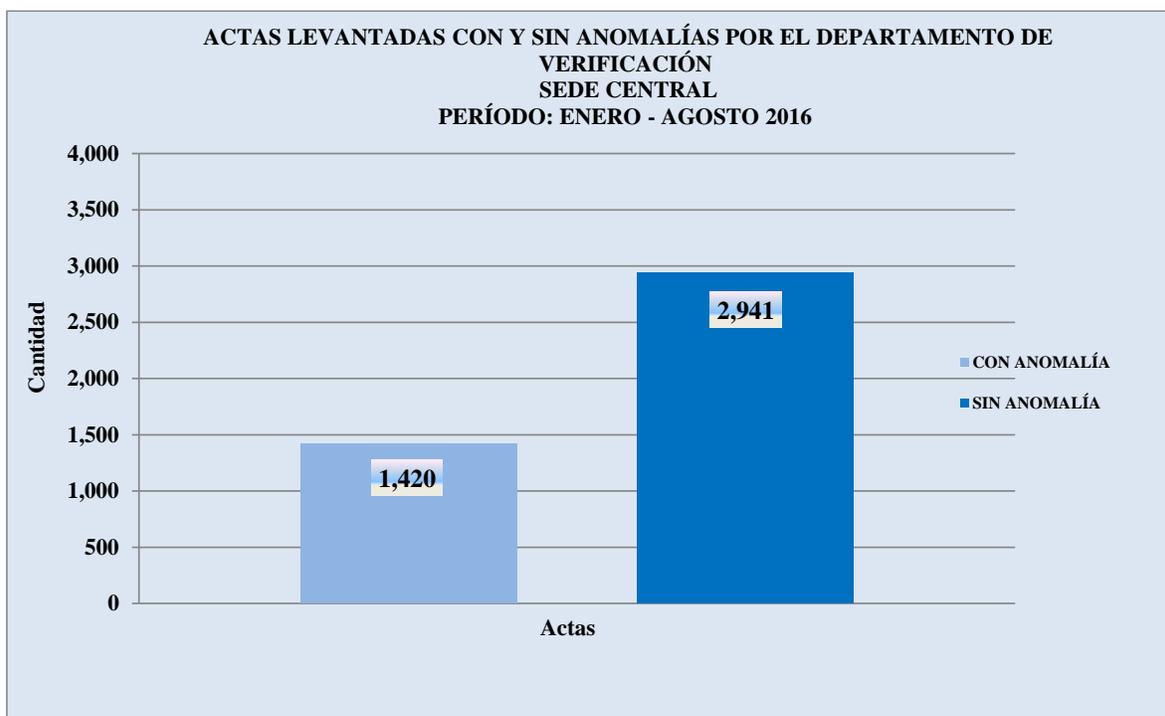
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,420	2,941

Fuente: ACODECO



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

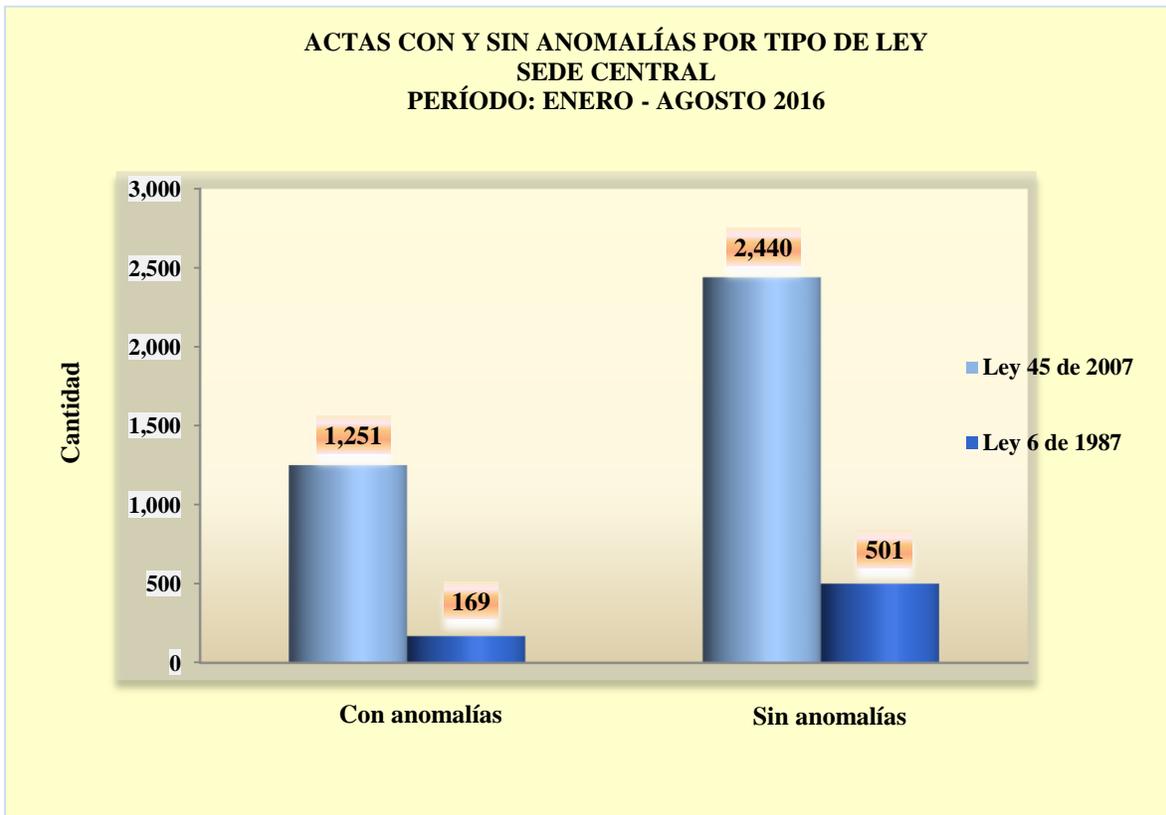
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,251	2,440
Ley 6 de 1987	169	501

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	86	730	477	274	0	87	681	3,823	474	430	535	7,597
Productos vencidos (PV)	productos	8,546	11,533	6,408	3,327	0	8,838	9,328	22,775	11,837	1,508	13,156	97,256
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	995	39	14	0	1	9	880	1,678	40	206	3,862
Productos deteriorados	productos	35	393	282	45	0	81	6	346	137	696	463	2,484
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	32	0	168	0	200
Producto doble precio	productos	1	1	0	0	0	0	0	11	0	0	0	13
Fecha no clara	productos	1	82	9	0	0	0	0	36	86	0	69	283
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	22	1	8	0	0	33	239	13	3	5	326
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	6	3	0	0	0	46	2	0	0	57
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	1	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	7
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	5	19	5	15	0	0	7	105	24	9	6	195
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	0	0	1	0	58	0	2	10	73
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	16	0	1	1	18
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
TOTAL		8,677	13,777	7,228	3,686	0	9,009	10,064	28,388	14,255	2,861	14,452	112,397

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

Fuente: ACODECO

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

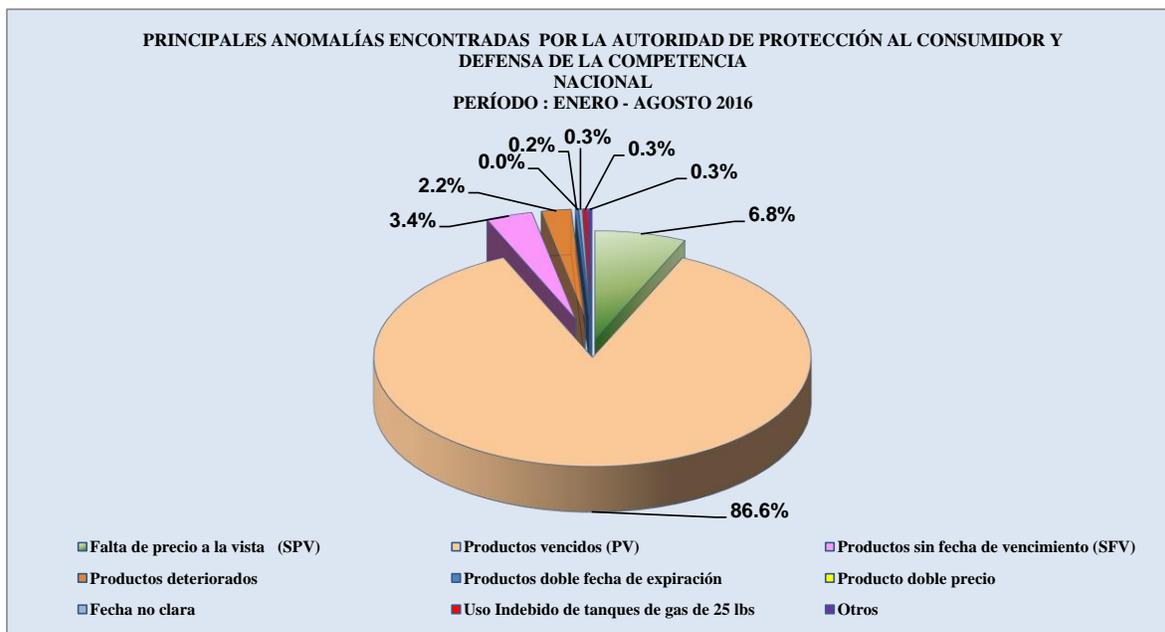
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	7,597	6.8
Productos vencidos (PV)	97,256	86.6
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	3,862	3.4
Productos deteriorados	2,484	2.2
Productos doble fecha de expiración	200	0.2
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	283	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	326	0.3
Otros	319	0.3
TOTAL	112,340	100.0

Fuente: ACODECO



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

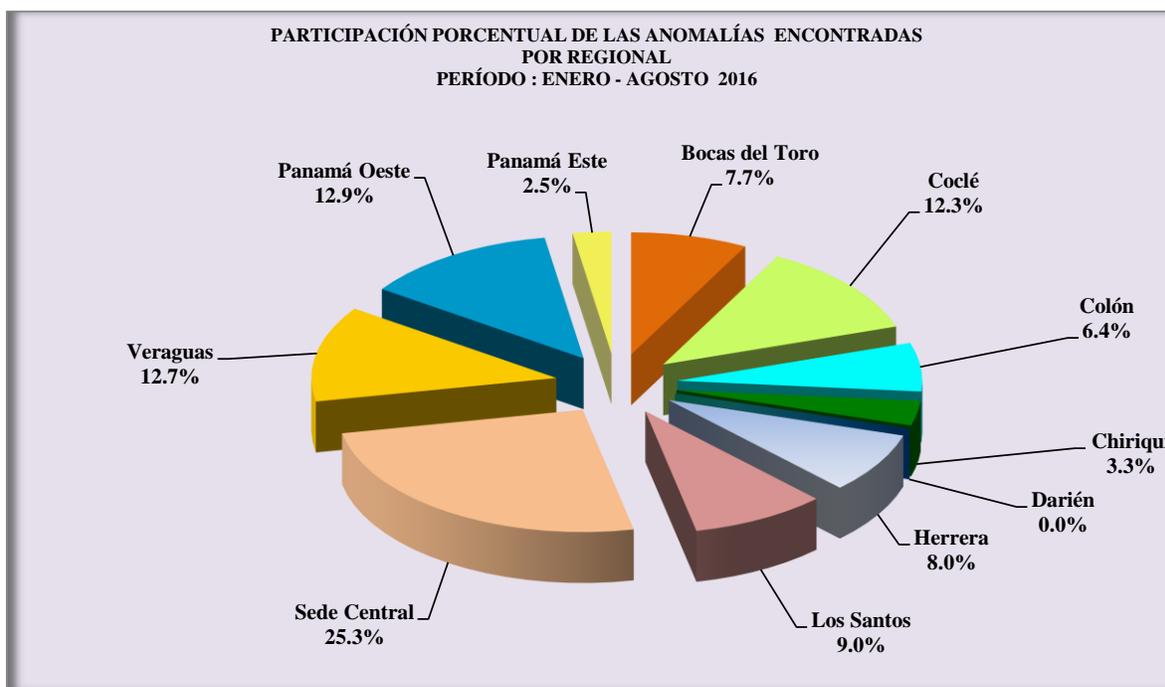
NACIONAL

PERIODO : ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	8,677	7.7
Coclé	13,777	12.3
Colón	7,228	6.4
Chiriquí	3,686	3.3
Darién	0	0.0
Herrera	9,009	8.0
Los Santos	10,064	9.0
Sede Central	28,388	25.3
Veraguas	14,255	12.7
Panamá Oeste	14,452	12.9
Panamá Este	2,861	2.5
TOTAL	112,397	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-AGOSTO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	169	17.8	214,517	83.3
SUPERMERCADO REY	257	27.1	10,835	4.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	674	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	303	32.0	11,493	4.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	203	21.4	2,177	0.8
SUPERMERCADO EL TAJONASO	3	0.3	3	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	12	1.3	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	947	100.0	257,588	100.0

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

En el mes de junio y agosto; no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO
NACIONAL**

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2016

AGENTE ECONÓMICO	PERÍODO: ENERO-AGOSTO 2016		PERÍODO: 2006 - 2016	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	126	38.5	38,845	16.7
SUPERMERCADO 99	75	22.9	114,253	49.1
SUPERMERCADO REY	66	20.2	33,629	14.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	29	8.9	17,992	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	29	...	3,297	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	2	0.6	301	0.1
TOTAL	327	91.1	232,464	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

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

Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2016

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

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

En el mes de febrero, abril, mayo, junio y agosto; no se registró este tipo de anomalía.

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

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	32	177	110	62	0	267	221	123	291	22	53	1,358
Almacenes	29	35	17	67	0	106	44	333	49	16	5	701
Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Auto Repuestos	3	3	4	0	0	3	4	24	0	2	2	45
Alquiler de Autos	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	1	0	0	0	0	0	10	0	1	0	12
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	3	2	2	0	0	0	0	9	0	0	0	16
Bancos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	6
Casinos	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4
Carnicerías	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Celulares	0	3	2	0	0	12	0	0	1	0	0	18
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	86	0	0	0	86
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	2	1	2	0	1	12	42	13	3	0	76
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
Computadoras	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Constructoras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	4	0	22	0	0	27
Distribuidora e Importadoras	0	4	0	0	0	2	1	52	1	0	1	61
Electrónicas	1	1	0	0	0	2	0	11	3	0	1	19
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Estacionamiento	2	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	22
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	6	5	8	1	0	2	2	9	2	3	0	38
Esoterica	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Farmacias	3	14	4	3	0	2	20	15	14	3	16	94
Ferreterías	16	9	15	1	0	1	8	37	0	0	1	88
Funerarias	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Hoteles y Pensiones	7	15	6	9	0	16	73	35	17	0	5	183
Internet	3	4	1	0	0	0	14	28	0	1	0	51
Joyería y Relojería	1	1	1	0	0	8	3	7	1	0	0	22
Imprenta y Copiadoras	2	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	7
Juegos de Azar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	12	14	1	0	0	16	145	2	7	6	205
Librería	1	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	8
Materiales de Construcción	0	2	1	0	0	0	0	9	1	0	1	14
Mini Super	164	200	160	133	0	295	133	387	147	149	176	1,944
Mueblerías	1	0	6	0	0	8	4	6	0	0	0	25
Ópticas	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
Otros	18	9	1	73	0	0	14	19	2	4	2	142
Panaderías/Refresquerías	3	20	10	0	0	3	35	115	13	3	3	205
Perfumerías	1	1	0	0	0	3	0	6	1	0	0	12
Pintura	2	0	0	0	0	45	0	7	0	0	0	54
Restaurantes / Fondas	72	161	67	93	0	128	206	1207	244	62	75	2,315
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	1	0	0	0	1	5	0	0	0	7
Salón de Belleza	2	6	4	47	0	6	31	10	1	1	0	108
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	3	1	8	0	0	3	16
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Supermercados	26	53	21	34	0	19	13	104	12	96	33	411
Telefonía	1	0	0	0	0	0	1	9	0	2	0	13
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	2	4	16	7	0	0	31
Taller de Reparaciones de Autos	4	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	10
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	8	0	0	0	0	11
Zapatería	0	1	0	0	0	4	0	5	5	0	0	15
TOTAL DE VISITAS	414	754	463	526	0	950	884	2,977	851	375	384	8,578

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de cañidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	51	0	0	3	51	54
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	6	34	17	186	51	5	4	18	6	28	13	279	46	17	8	570	151	721
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0	15	0	3	0	25	25
- En contra del consumidor	balanza	0	6	0	11	0	0	0	2	0	3	0	2	0	5	0	1	0	30	30
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	10	10
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	213	541	0	0	525	41	11970	454	8052	809	99,974	9,680	285	1285	121,019	12,810	133,829
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	591	36	0	0	591	36	627
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)	establecimiento	0	0	2	0	0	0	0	0	9	19	10	10	110	96	10	25	141	150	291
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	1164	162	0	0	0	0	134	64	461	76	0	0	360	139	2,119	441	2,560
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	1617	0	0	0	0	0	525	0	391	0	0	465	322	465	2855	3,320
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	1	6	7
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	5	6	13	8	7	1	10	3	20	5	15	10	87	25	19	8	176	66	242
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	128	0	318	7	0	0	20	0	198	2	162	6	1918	25	332	5	3,076	45	3,121
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	6	0	0	0	0	0	11	0	3	0	3	0	4	0	27	27
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	5	0	17	17
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	0	61	0	0	0	3	0	90	0	71	0	324	0	85	2	678	2	680
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	0	0	2	16	0	0	3	32	35
Verificación de escáner	establecimiento	0	4	6	20	0	6	4	11	2	14	0	13	58	68	5	15	75	151	226
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		53		0		22		29		41		144		27		326		326
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6		40		0		19		39		29		237		42		412		412
Verificación de grasas	freidora o paila	40	10	0	0	0	0	41	5	0	0	0	0	334	8	0	0	415	23	438
Información comercial	marca	0	0	58	7	0	0	0	2	33	4	0	19	2	208	11	33	104	273	377
TOTAL DE ACTIVIDADES		220	26	1,869	2,386	193	58	608	72	12,475	1,123	8,800	1,353	103,682	10,261	1,589	1,851	129,436	17,130	146,566

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

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

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

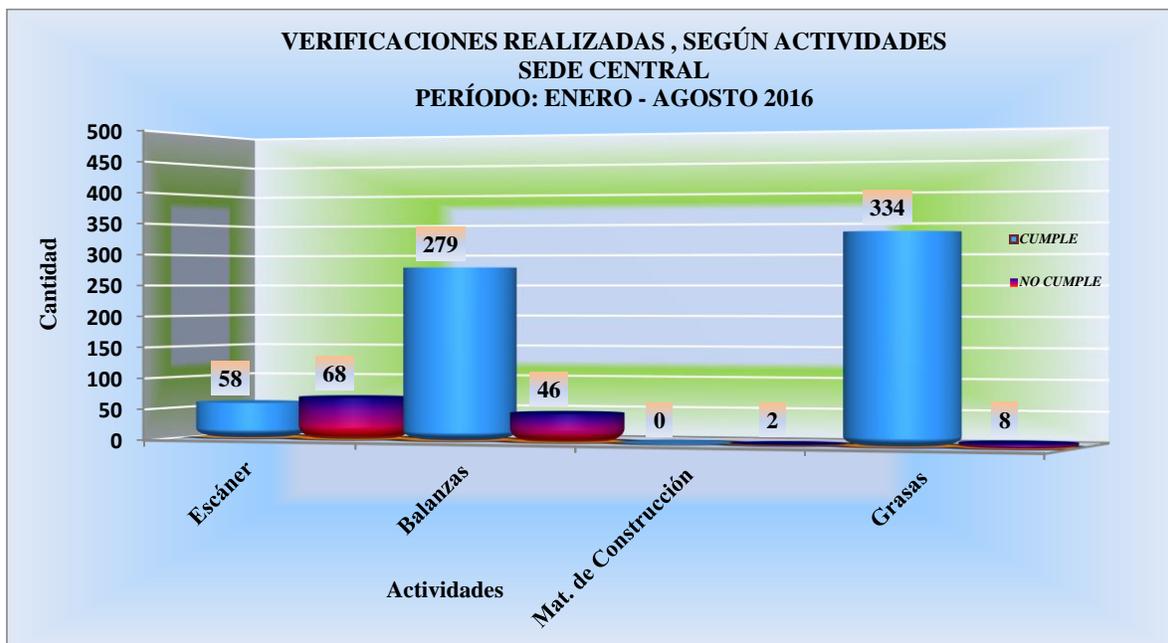
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	58	68
Balanzas	279	46
Mat. de Construcción	0	2
Grasas	334	8

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

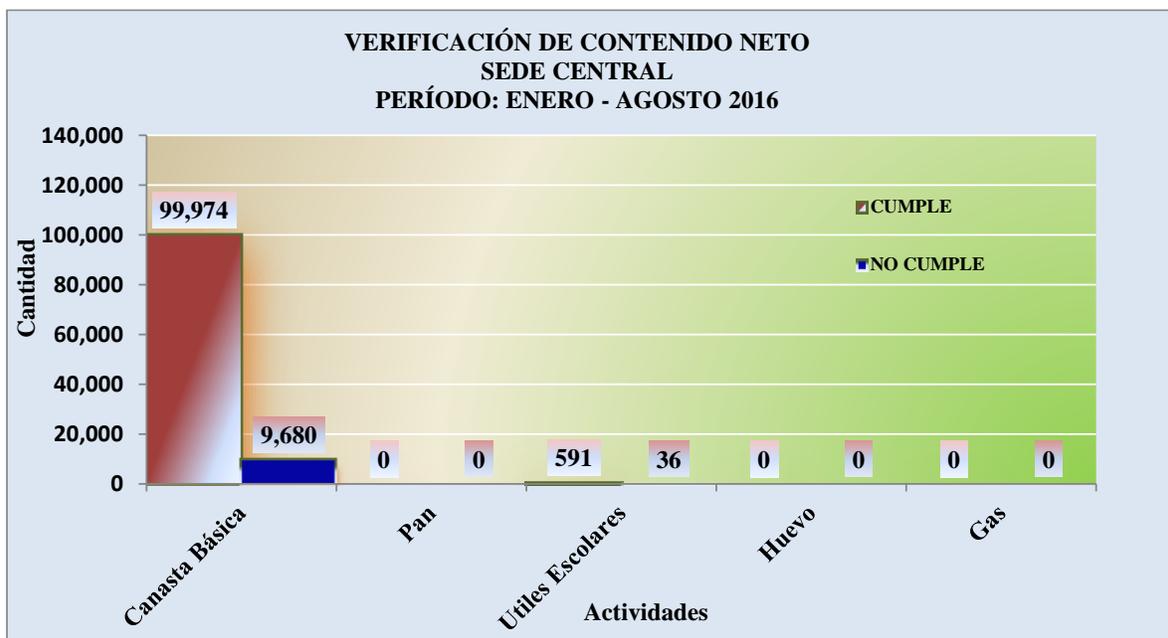
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO -AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

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

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

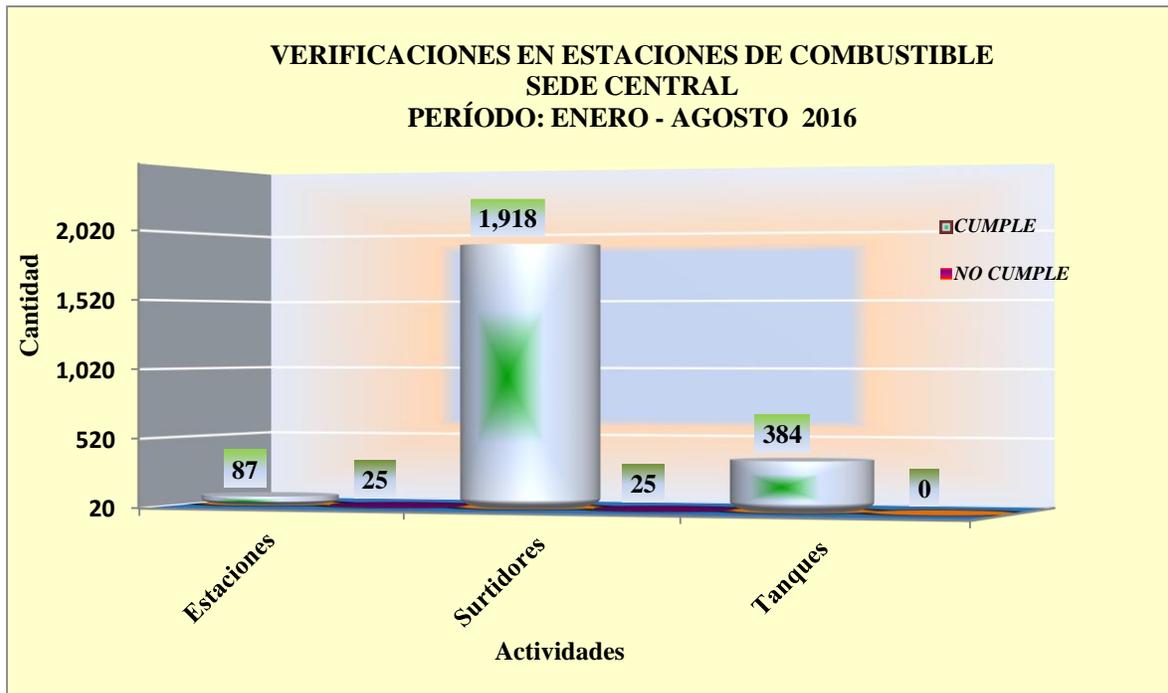
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	87	25
Surtidores	1,918	25
Tanques	384	0

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL

AÑOS: 2012-2016 (a agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andlisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	51	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	570	151	2,373	596	2,969
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	25	2	136	138
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	30	0	162	162
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	10	0	112	112
Andlisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	123,729	13,287	306,785	50,333	357,118
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	141	150	337	783	1,120
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	465	2,855	620	3,540	4,160
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	0	1	1
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	218	1,198	1,416
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	176	66	433	280	713
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,076	45	7,635	129	7,764
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	123	123
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	44	44
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	678	2	1,695	13	1,708
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	75	151	381	992	1,373
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		326		1,580		1,580
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		412		1,602		1,602
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	415	23	2,271	399	2,670
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	104	273	206	406	612

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

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

Fuente: ACODECO

**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS**

NACIONAL

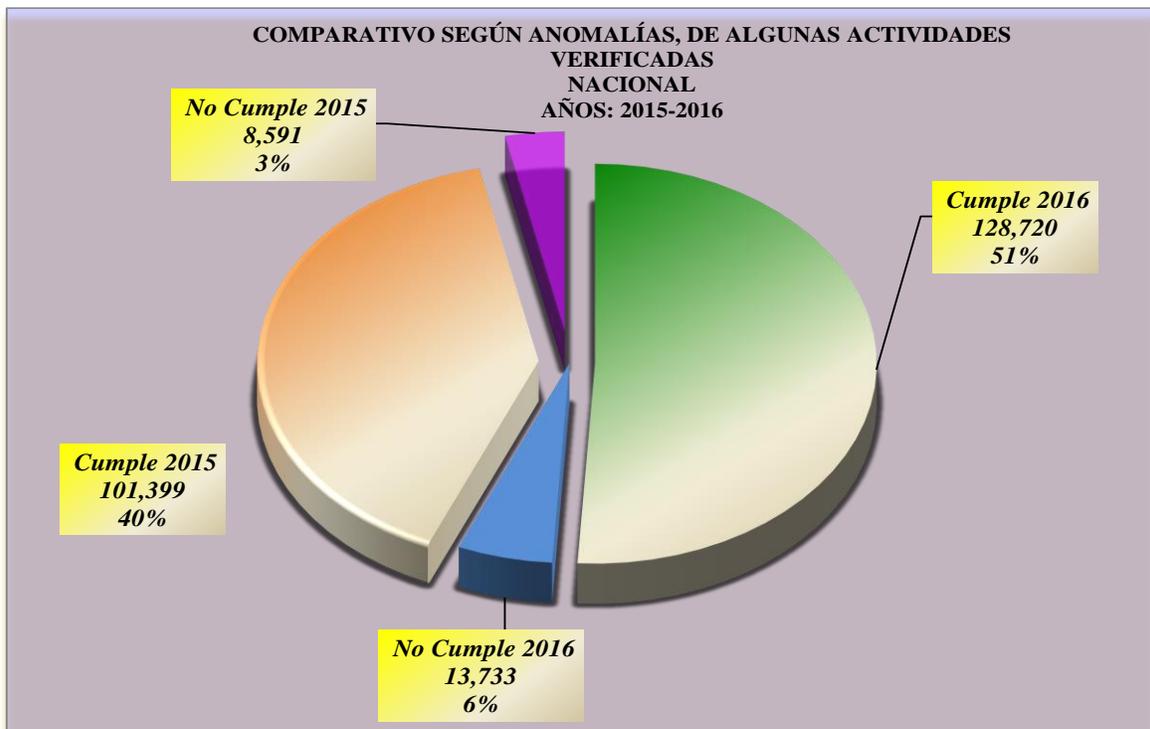
PERÍODO: 2015 - 2016 (agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	Cumple 2016	No Cumple 2016	Cumple 2015	No Cumple 2015
Escáner	75	151	129	136
Pesas y Balanzas	570	151	297	70
Combustible (1)	3,930	113	3,077	61
Contenido Neto (lotes)	123,729	13,287	96,759	7,838
Mat. Construcción (establec)	1	8	78	431
Grasas (pailas-freidoras)	415	23	1,059	55
TOTAL	128,720	13,733	101,399	8,591

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	461
Medios de Comunicación	579
Consulta	4,346
Capacitaciones	265
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	78
Cuida Tu Bolsillo	49
Guía del Consumidor	8
TEMAS	
Ley 6ta	1,094
Ley 24	0
Ley 45	2,954
Ley 81	81
Control de Precio	0
Otros	1,401
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	164
Radio	340
Prensa	72
Otros	4
MÓDULOS	
Albrook Mall	530
Los Pueblos	352
La Peatonal	242
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	
	124,230
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	
	27,165

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL
ACTIVIDADES	76	31	31	24	34	29	27	38	290
Jornadas Educativas	2	2	2	6	8	7	6	17	50
Medios de Comunicación	13	18	19	0	10	10	8	9	87
Programas	3	2	1	2	2	2	2	2	16
Diseño Gráfico	25	0	0	0	0	0	0	0	25
Consulta (sede)	25	1	0	3	4	2	0	0	35
Capacitaciones	5	5	6	10	7	5	8	7	53
Módulos	3	3	3	3	3	3	3	3	24
PROGRAMAS	3	15	12	3	10	10	8	9	70
Acodeco Tour	0	2	1	2	2	2	2	2	13
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	3	13	11	1	3	7	4	7	49
Guía del Consumidor	0	0	0	0	5	1	2	0	8
TEMAS	42	7	25	5	6	31	24	5	145
Ley 6ta	15	0	1	1	4	7	11	2	41
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	16	7	6	1	1	6	11	2	50
Ley 81	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	11	0	18	3	0	18	2	1	53
MOTIVOS	0								
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13	18	19	2	10	9	8	9	88
Televisión	7	15	13	2	7	8	6	7	65
Radio	0	0	0	0	0	1	2	2	5
Prensa	6	3	6	0	3	0	0	0	18
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	193	168	118	139	115	120	150	121	1,124
Albrook Mall (1)	133	88	45	57	50	60	47	50	530
Los Pueblos (1)	37	47	43	54	34	37	56	44	352
La Peatonal (1)	23	33	30	28	31	23	47	27	242
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,256	2,009	7,525	5,209	5,180	2,761	3,958	6,160	35,058
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	367	391	277	231	282	186	642	252	2,628

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

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	14	17	4	25	0	25	35	28	11	12	171
Población Beneficiada Jornadas Educativas	530	598	280	9,268	0	2,589	586	171	350	370	14,742
Capacitaciones	22	47	4	13	0	28	59	8	28	3	212
Personas Capacitadas	639	787	85	325	0	1,003	1,059	226	1,193	102	5,419
Programas	0	0	0	0	0	0	65	0	0	0	65
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	65	0	0	0	65
Consultas Educativas	352	487	16	530	0	478	952	643	499	354	4,311
Personal	323	469	13	454	0	443	632	618	422	288	3,662
Telefonía	29	18	3	76	0	35	320	25	77	66	649
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	355	488	358	585	0	1,972	952	643	499	349	5,385
Ley 6ta	38	52	267	202	0	37	320	44	66	27	1,053
Ley 45	181	253	50	207	0	969	477	61	432	274	2,904
Ley 81	7	0	1	44	0	1	26	0	0	1	80
Otros	39	66	0	27	0	943	35	190	1	47	1,348
Distribución de Material Educativo	14,212	5,672	3,840	23,050	0	19,663	9,952	6,833	1,442	4,508	89,172
Participación en Medios de Comunicación	29	60	16	186	0	9	82	66	36	8	492
Televisivo	8	19	6	23	0	9	10	6	10	8	99
Radiales	21	28	8	121	0	0	72	59	26	0	335
Prensa Escrita	0	9	2	42	0	0	0	1	0	0	54
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	1,521	1,872	381	10,123	0	4,070	2,662	1,040	2,042	826	24,537

Fuente: ACODECO

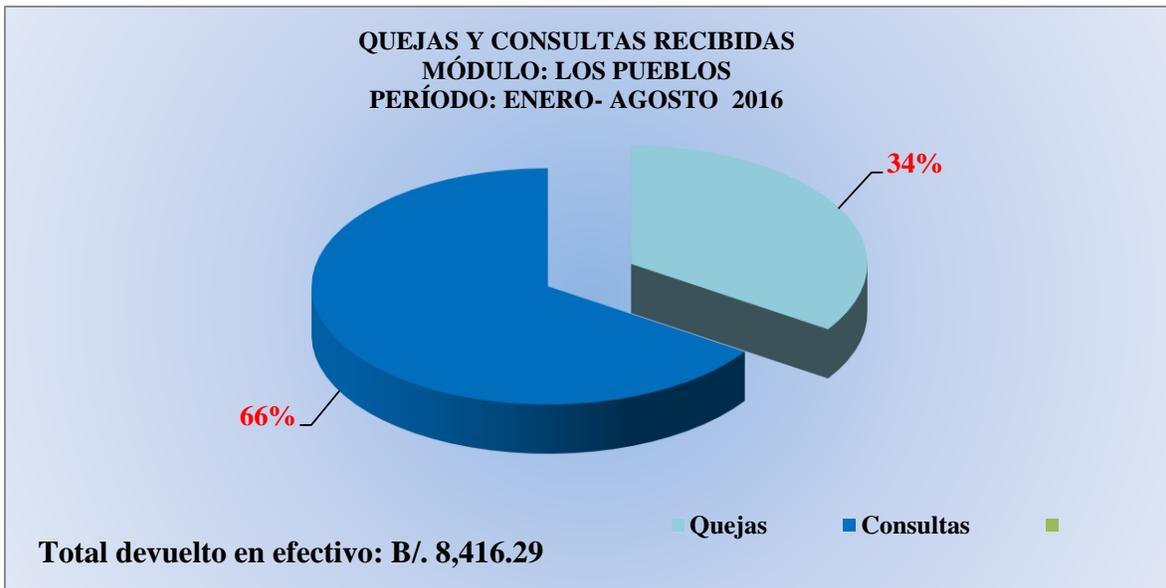
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2016
 LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	31	16	21	22	16	18	41	19	184	8,416.29
Consultas	37	47	43	54	34	37	56	44	352	
TOTAL	68	63	64	76	50	55	97	63	536	

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

Fuente: ACODECO



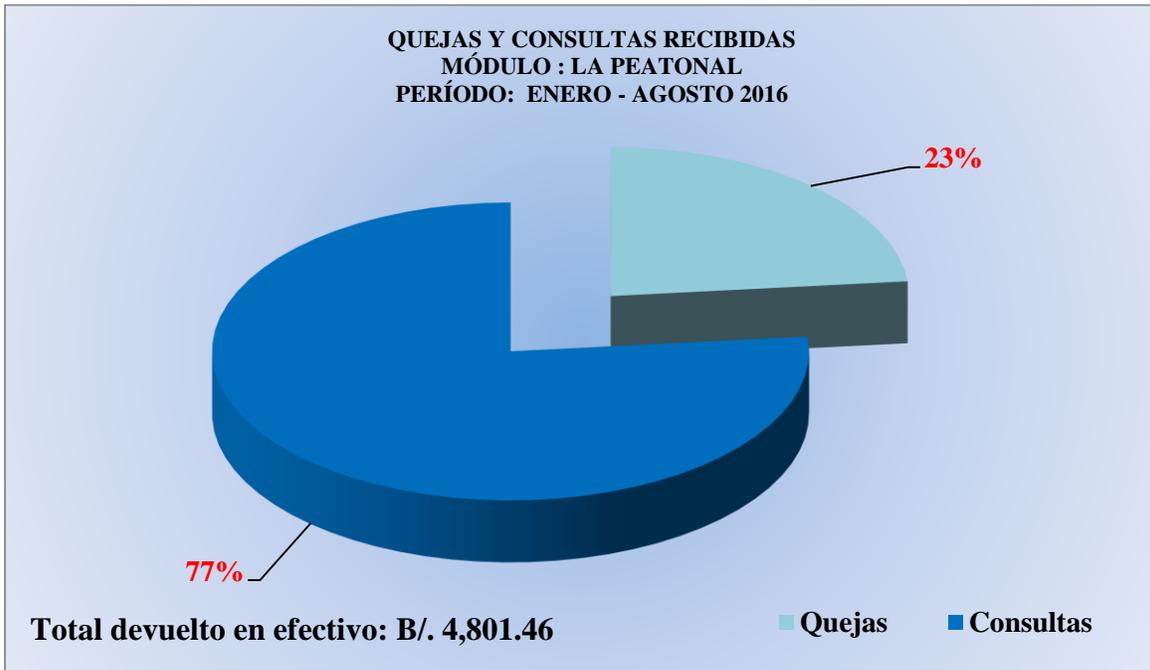
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	9	5	8	12	21	3	8	8	74	4,801.46
Consultas	23	33	30	28	31	23	47	27	242	
TOTAL	32	38	38	40	52	26	55	35	316	

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

Fuente: ACODECO



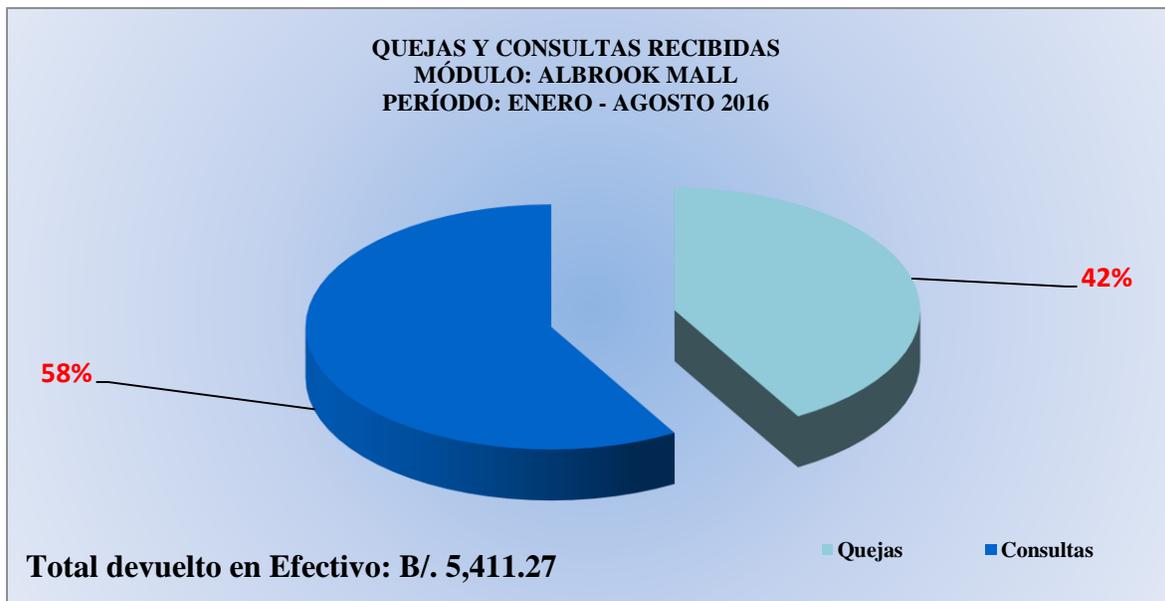
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	7	69	63	44	49	56	57	33	378	5,411.27
Consultas	133	88	45	57	50	60	47	50	530	
TOTAL	140	157	108	101	99	116	104	83	908	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

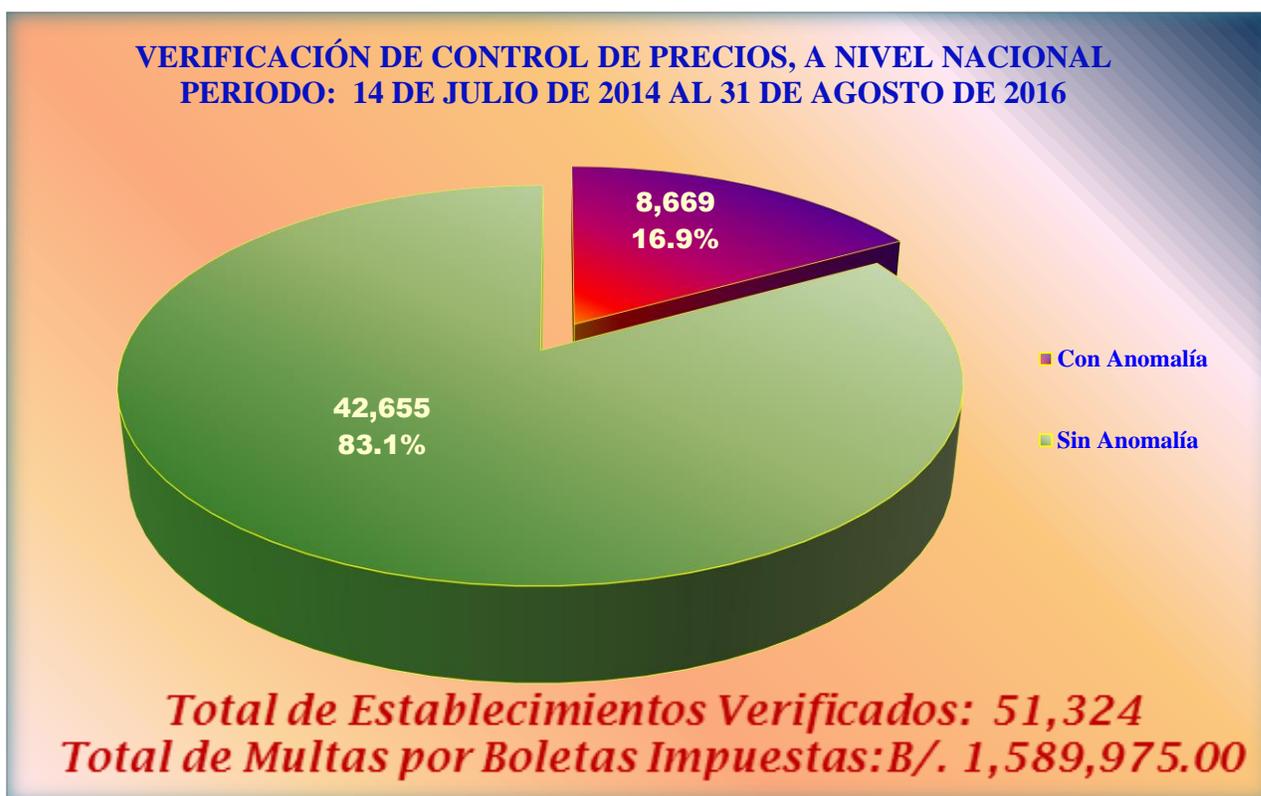
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	8,669
Sin Anomalía	42,655
TOTAL	51,324

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	3,053
Minisuper	20,907
Abarroterías	27,364
TOTAL	51,324

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO