



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2016**



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

NOTA: Sólo incluye quejas de Ley 45 de 2007

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS, ASISTENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

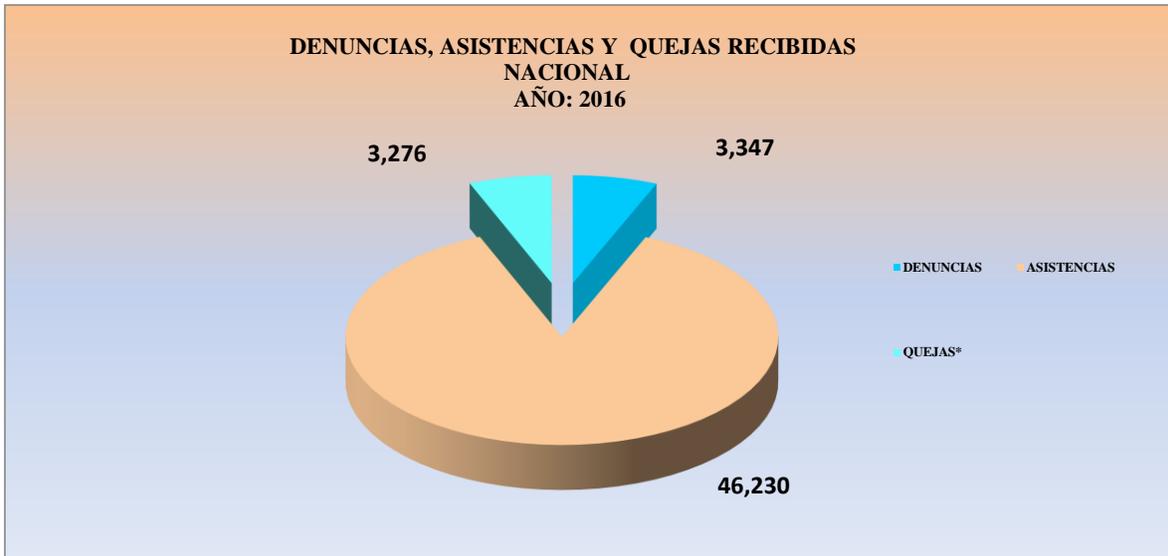
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

Fuente: ACODECO

**DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

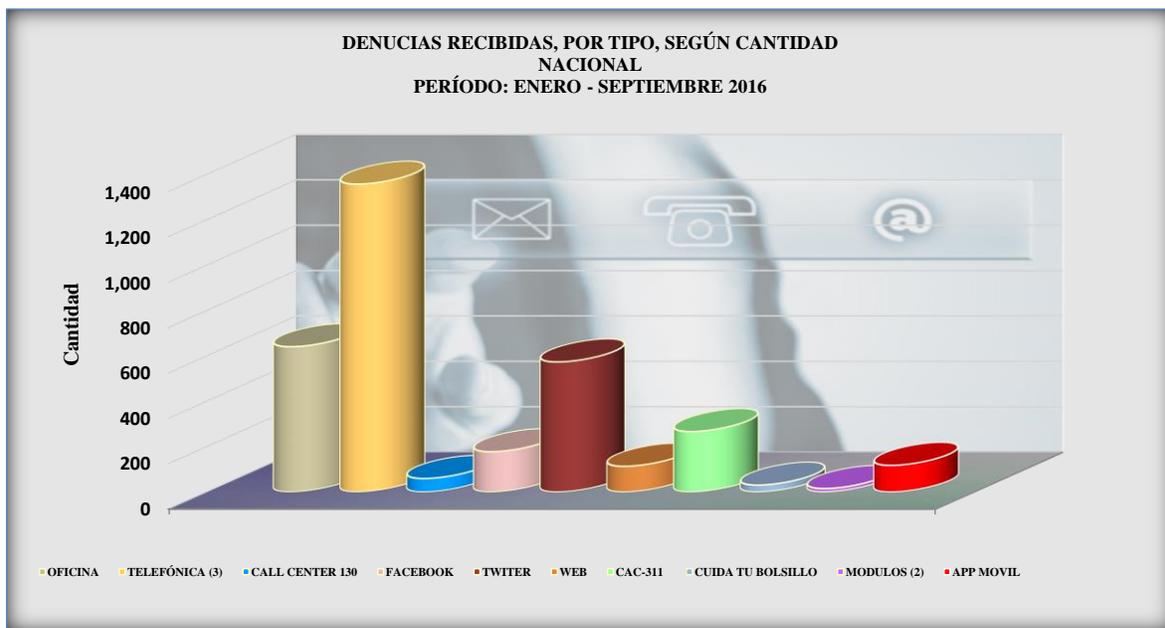
Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

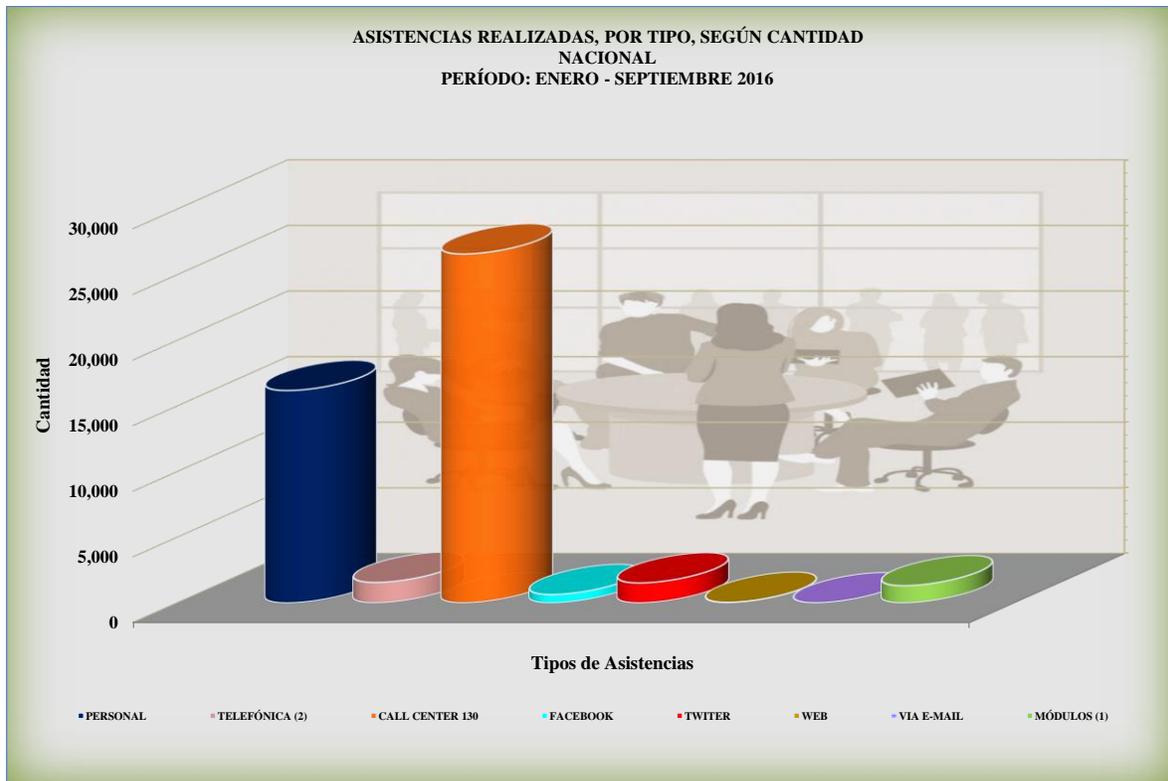
| DETALLES        | REGIONAL       |            |            |              |          |            |            |               |              |              |             | TOTAL NACIONAL |
|-----------------|----------------|------------|------------|--------------|----------|------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------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

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

(1): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(2): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



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

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

<sup>®</sup> Datos revisados.

Fuente: ACODECO

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

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

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

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

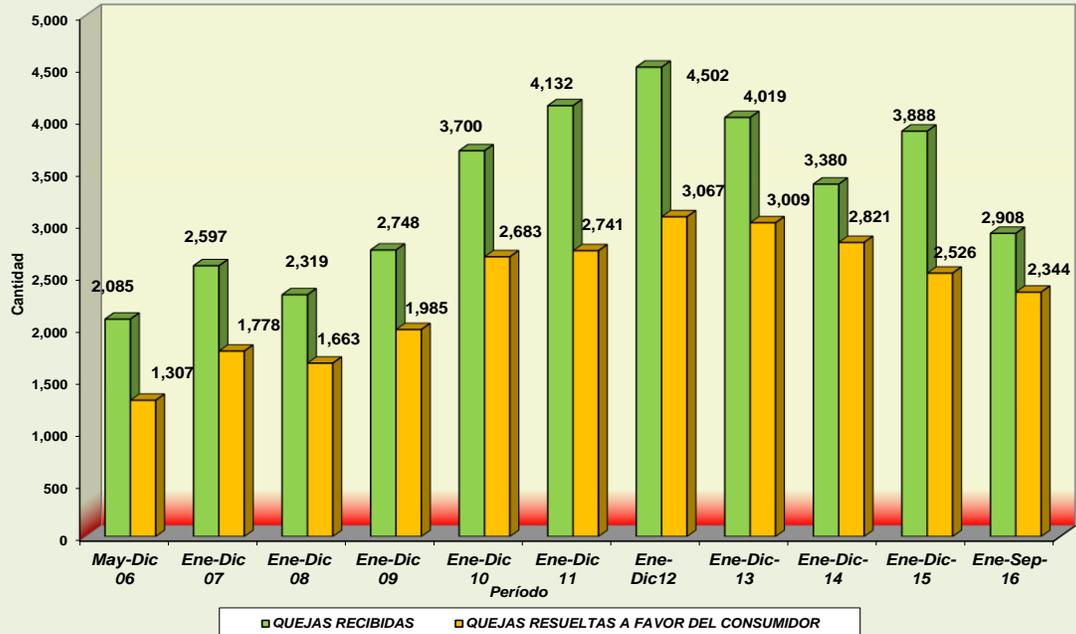
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

**Fuente: ACODECO**

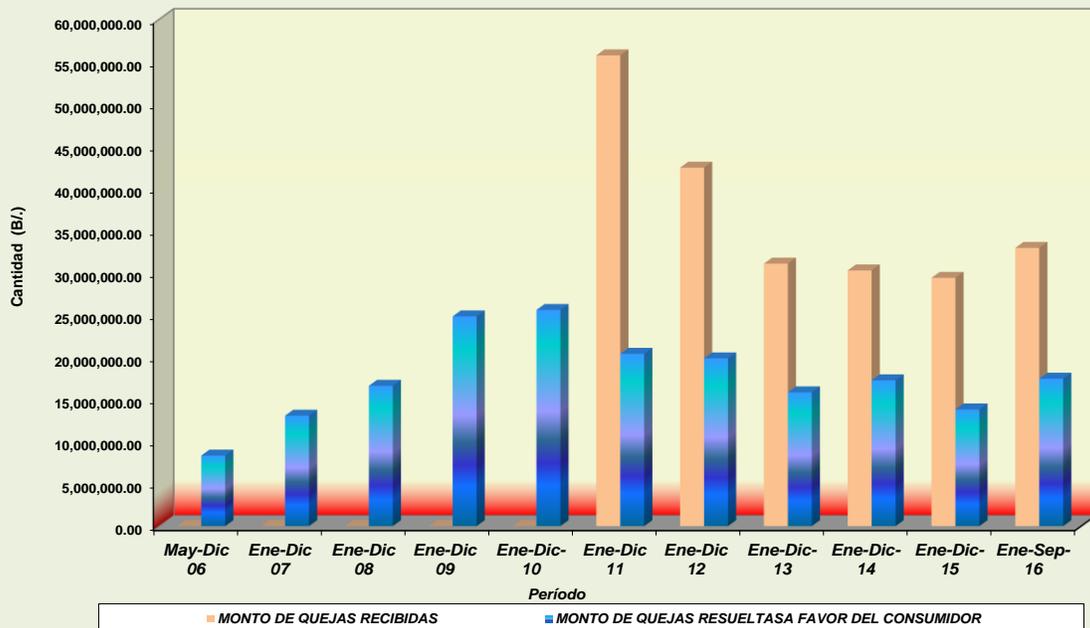
|   |               |                       |
|---|---------------|-----------------------|
| <b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2016 (NACIONAL)</b> | <b>25,924</b> | <b>193,041,719.66</b> |
|---|---------------|-----------------------|

**Fuente: ACODECO**

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

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

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

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

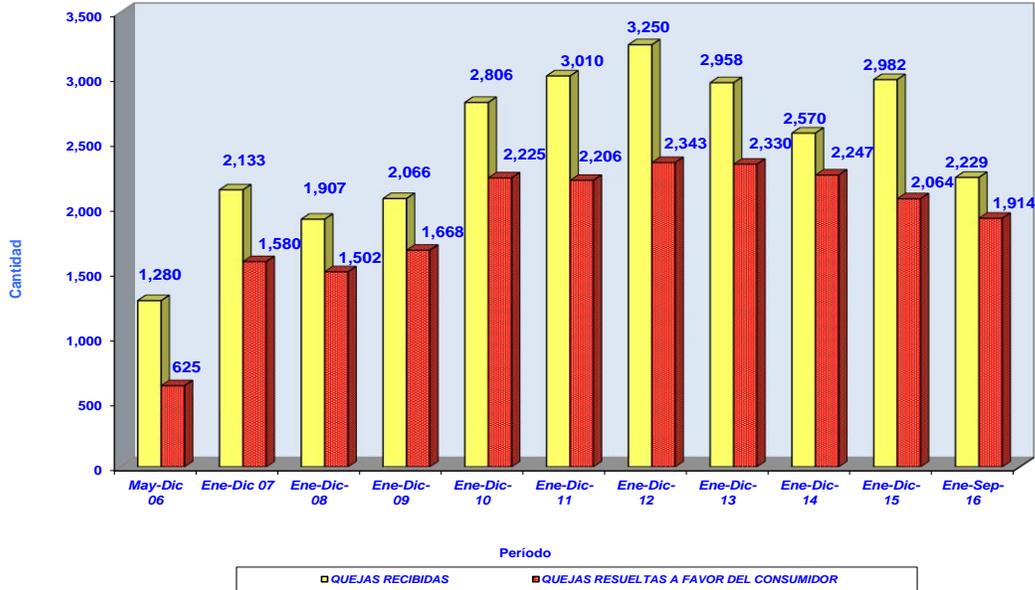
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2016**

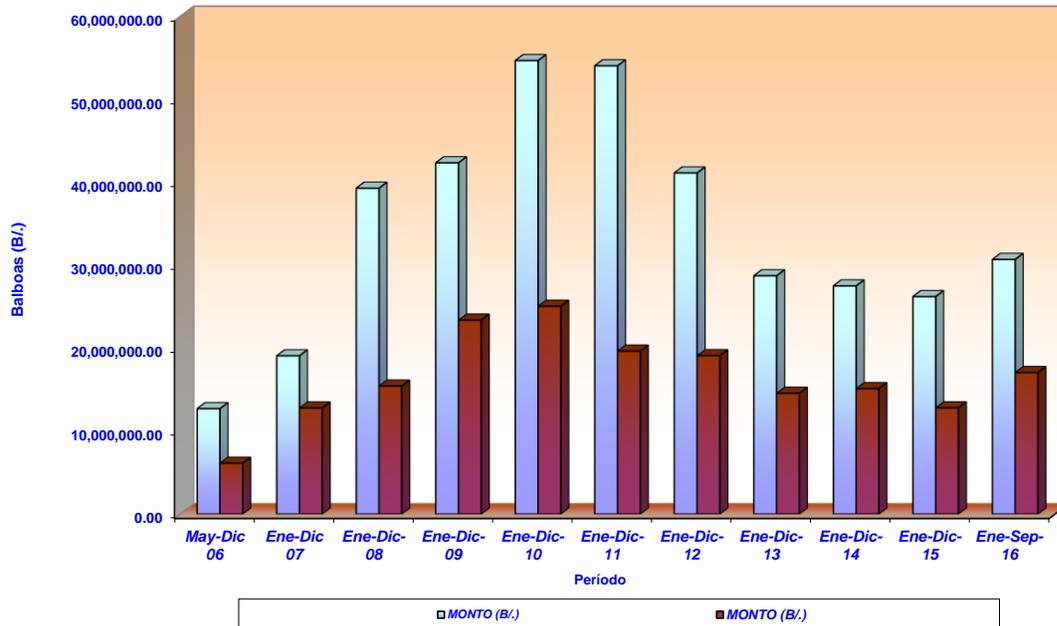
| <b>PERÍODO</b>                                       | <b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b> | <b>MONTO (B./)</b>    |
|--|--|-----------------------|
| May-Dic 06   | 625  | 6,135,782.73          |
| Ene-Dic 07   | 1,580  | 12,799,137.97         |
| Ene-Dic- 08  | 1,502  | 15,434,479.96 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

**Fuente: ACODECO**

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD      | TOTAL | LEY 45<br>DE 2007 | LEY 6 DE<br>1987 | LEY 24<br>(HC) |
|---------------|-------------|-------|-------------------|------------------|----------------|
| PANAMÁ        | Expedientes | 100%  | 100.00%           | 0.00%            | 0.00%          |
| REGIONAL      | Expedientes | 100%  | 100.00%           | ...              | ...            |

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

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

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

Fuente: ACODECO

**REGIONAL**

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

**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS**

**PERÍODO: 2010 al 2016**

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

| <b>PERÍODO</b> | <b>QUEJAS RECIBIDAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------|-------------------------|--------------------|
| Ene-Dic- 10    | 896                     | 3,679,628.25       |
| Ene-Dic 11     | 1,134                   | 1,351,328.26       |
| Ene-Dic 12     | 1,345                   | 1,488,880.53       |
| Ene-Dic 13     | 1,065                   | 2,348,741.71       |
| Ene-Dic 14     | 810                     | 2,750,580.80       |
| Ene-Dic 15     | 906                     | 3,160,225.44       |
| Ene-Sep 16     | 679                     | 2,228,982.74       |

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS**

**PERÍODO: 2010 al 2016**

| <b>PERÍODO</b> | <b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------|--|--------------------|
| Ene-Dic- 10    | 455  | 484,880.09         |
| Ene-Dic 11     | 532  | 641,697.13         |
| Ene-Dic 12     | 724  | 664,781.11         |
| Ene-Dic 13     | 677  | 1,262,034.26       |
| Ene- Dic 14    | 574  | 2,132,140.52       |
| Ene-Dic 15     | 462  | 999,774.78         |
| Ene-Sep 16     | 430  | 384,085.74         |

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| ACTIVIDAD   | QUEJAS     |
|---|------------|
| Inmobiliarias                                       | 480        |
| Agencia de autos                                    | 175        |
| Hoteles o planes vacacionales                       | 83         |
| Venta de autos usados                               | 56         |
| Material didáctico                                  | 40         |
| Decoración  | 16         |
| Taller de reparación de autos                       | 12         |
| Cursos de inglés                                    | 11         |
| Agencias de viajes                                  | 5          |
| Escuelas / colegio                                  | 5          |
| Constructoras                                       | 4          |
| Electrodomésticos/equipos electrónicos              | 4          |
| Repuestos para autos                                | 3          |
| Librerías   | 3          |
| Alquiler de autos                                   | 2          |
| Bancos  | 2          |
| Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos) | 2          |
| Telefonia   | 2          |
| Almacén por departamentos                           | 1          |
| Celulares   | 1          |
| Clínicas  | 1          |
| Joyería/Relojerías                                  | 1          |
| Lavanderías o lavamáticos                           | 1          |
| Mueblerías  | 1          |
| Restaurantes / fondas                               | 1          |
| Materiales de construcción                          | 1          |
| Farmacias   | 1          |
| Industrial  | 1          |
| Eventos artísticos                                  | 1          |
| Bares,cantinas y bodegas                            | 1          |
| Gimnasio y centros deportivos                       | 1          |
| Servicio de intermediación                          | 1          |
| Mueblería/equipo electrónico                        | 1          |
| Bienes y raíces                                     | 1          |
| Fábricas de muebles                                 | 1          |
| Agencia de motos                                    | 1          |
| Equipo pesado                                       | 1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>924</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

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

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

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS                               | QUEJAS |
|--|--------|
| EL POBLADO PANAMA, S.A.                          | 27     |
| KRISHEL INVESTMENT, INC.                         | 20     |
| MYSTIC TOWER, S.A.                               | 18     |
| INVERSIONES DECURIA, S.A.                        | 16     |
| AVANCE URBANO, S.A.                              | 13     |
| INVERSIONES EMET, S.A.                           | 10     |
| LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.                 | 9      |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.                         | 8      |
| CENTRAL PARK PANAMA                              | 7      |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.             | 7      |
| SAN LORENZO PROPERTY                             | 7      |
| BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.                    | 6      |
| CASAS DE PLAYA, S.A.                             | 6      |
| RESIDENTIAL GROUP, S.A.                          | 6      |
| DESARROLLO EL LIMON                              | 5      |
| DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.      | 5      |
| INVERSIONES EL ROCIO, S.A.                       | 5      |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.                  | 5      |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A.                         | 5      |
| PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.                | 5      |
| SUCASA   | 5      |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC                  | 4      |
| ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.    | 4      |
| INMOBILIARIA Q, S.A.                             | 4      |
| INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.                  | 4      |
| INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN               | 4      |
| MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE. | 4      |
| PEDRO BIENES RAICES                              | 4      |
| PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.                       | 4      |
| DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.             | 3      |
| DESARROLLO LA DORADA, S.A.                       | 3      |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.       | 3      |
| DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.               | 3      |
| INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.                    | 3      |
| LOTER Y URBANISMO, S.A.                          | 3      |
| PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ                     | 3      |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.                    | 3      |
| PROMOTORA SANTA BARBARA                          | 3      |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.              | 3      |
| THE ONE ASSETS CORP.                             | 3      |
| VENTAS Y PROYECTOS, S.A.                         | 3      |
| VISTA VERDE, S.A.                                | 3      |
| ADCO HABITAD                                     | 2      |
| ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.     | 2      |
| ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA               | 2      |
| ARAZI INVESTORS, INC.                            | 2      |
| BARBERY HOLDING INC                              | 2      |
| CASA CAMPO INVESTMENT CORP.                      | 2      |
| COMATECA PANAMA, S.A.                            | 2      |
| CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.                      | 2      |
| CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.               | 2      |
| CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.                   | 2      |
| DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.               | 2      |
| DESARROLLO LAS MENDOZAS                          | 2      |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.                  | 2      |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE                 | 2      |
| DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.               | 2      |
| DILINTER, S.A.                                   | 2      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                 | QUEJAS |
|--|--------|
| EDISON GARDEN CORP.                                | 2      |
| GRUPO FERCASA, S.A.                                | 2      |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A.                            | 2      |
| GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.                  | 2      |
| INMOBILIARIA VIDA, S.A.                            | 2      |
| INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.         | 2      |
| INVERSIONES LIPANES, S.A.                          | 2      |
| JETSTREAM, S.A.                                    | 2      |
| LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP          | 2      |
| MI VIVIENDA, S.A.                                  | 2      |
| MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.                | 2      |
| MYSTIC VALLEY                                      | 2      |
| NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.                   | 2      |
| PARIS HILTON, S.A.                                 | 2      |
| PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.    | 2      |
| PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.                 | 2      |
| PROYECTO SCALA, S.A.                               | 2      |
| PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.                | 2      |
| REY 4, S.A.  | 2      |
| SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.      | 2      |
| TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.               | 2      |
| VILLAS HILL COUNTRY CLUB                           | 2      |
| AGROGANADERA SANTA INES                            | 1      |
| ALL WAY TOURS LATINOAMERICA                        | 1      |
| ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.                          | 1      |
| ALTOS DE VISTAMARES                                | 1      |
| ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.                        | 1      |
| ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.                        | 1      |
| ATACANA INMOCAPITAL, S.A.                          | 1      |
| B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI  | 1      |
| BALCONES DE SANTA FE, S.A.                         | 1      |
| BIENES Y RAICES TROPICAL                           | 1      |
| BOQUETE HIGHLANDS S.A                              | 1      |
| BRISAS DEL OESTE, S.A.                             | 1      |
| BWH HOLDINGS, S.A.                                 | 1      |
| CIA RAMI PANAMA. S.A.                              | 1      |
| CJ BROKERS REAL ESTATE                             | 1      |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.   | 1      |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.       | 1      |
| CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.     | 1      |
| COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC                 | 1      |
| COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP                     | 1      |
| CONDOMINIO ELMARE, S.A.                            | 1      |
| CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.      | 1      |
| CONSTRUCTORA BELLO HOGAR                           | 1      |
| CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.                       | 1      |
| CONSTRUCTORA SFM, S.A.                             | 1      |
| CONSTRUCTORA SUAREZ                                | 1      |
| CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.     | 1      |
| COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL CRISOL, R.L. | 1      |
| CORAL PARK INC.                                    | 1      |
| CORIN BUSINESS, S.A.                               | 1      |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A.                            | 1      |
| CUATRO ISLAS, S.A.                                 | 1      |
| DALI TOWER, S.A.                                   | 1      |
| DESARROLLADORA LUMA, S.A.                          | 1      |
| DESARROLLO GOLF CORONADO                           | 1      |
| DESARROLLO METROPOLIS, S.A.                        | 1      |
| DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.                     | 1      |
| DESARROLLO PUNTARENA, S.A.                         | 1      |
| DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.                        | 1      |
| DESARROLLO THE HILLS S. DE RL                      | 1      |
| DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.                   | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                 | QUEJAS |
|--|--------|
| DESARROLLOS FERCASA, S.A.                          | 1      |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.           | 1      |
| DOLTA INVESTIMENT, INC.                            | 1      |
| DON CASA, S.A.                                     | 1      |
| E.G.S PANAMA, S.A.                                 | 1      |
| ECO AMBIENTE FM, S.A.                              | 1      |
| EDISON GARDENS CORP                                | 1      |
| EL ACHOTAL CONSTRUYE.                              | 1      |
| EL BOSQUE  | 1      |
| EL ROBLLEDAL, S.A.                                 | 1      |
| EL SITIO COMPANY,S.A                               | 1      |
| EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA           | 1      |
| FARRÉ PANAMÁ                                       | 1      |
| FH PASEO DEL GOLF, S.A.                            | 1      |
| FLAMINGO PARADISE, S.A.                            | 1      |
| FOUR SERENITY GROUP, INC.                          | 1      |
| GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.                  | 1      |
| GRUPO B 3 S.A                                      | 1      |
| GRUPO ED, S.A.                                     | 1      |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA                            | 1      |
| HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.          | 1      |
| INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ                      | 1      |
| INMOBILIARIA BÁGALA                                | 1      |
| INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.          | 1      |
| INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.                    | 1      |
| INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S | 1      |
| INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.               | 1      |
| INMUEBLES DAVID, S.A                               | 1      |
| INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.             | 1      |
| INVERSIONES OCHA, S.A.                             | 1      |
| JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S. | 1      |
| JHM DEVELOPMENT, S.A.                              | 1      |
| JOAFO, S.A.  | 1      |
| JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA                         | 1      |
| LA CHORRERANA, S.A.                                | 1      |
| LIMIPA S.A.  | 1      |
| LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.                | 1      |
| MACEDONIA TOWER INC.                               | 1      |
| MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.                   | 1      |
| MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP                         | 1      |
| MI CONDADO, S.A.                                   | 1      |
| MYS, S.A.  | 1      |
| MYSTIC GARDEN, INC.                                | 1      |
| MYSTIC GATES, S.A.                                 | 1      |
| NAPA VILLAGE INC.                                  | 1      |
| NELO, S.A.   | 1      |
| OCEAN MOTORS, S.A.                                 | 1      |
| ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.                     | 1      |
| ORIA MANAGEMENT, S.A.                              | 1      |
| P.B. CORPORATION, INC.                             | 1      |
| PANAPROJECTS, S.A.                                 | 1      |
| PASEO DE CALIFORNIA, S.A.                          | 1      |
| PERSEAS CORPORATION.                               | 1      |
| PLAYA RESIDENCES, S.A.                             | 1      |
| PRETY HOUSE  | 1      |
| PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS          | 1      |
| PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS                    | 1      |
| PROMOTORA RANA AZUL                                | 1      |
| PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.                        | 1      |
| PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.                       | 1      |
| PROMOTORA COCLESANA                                | 1      |
| PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A. / QUIJANO TRUST  | 1      |
| PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.                         | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                 | QUEJAS     |
|--|------------|
| PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.                       | 1          |
| PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.              | 1          |
| PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.                        | 1          |
| PROMOTORA MARES, S.A                               | 1          |
| PROMOTORA SUNSHINE, S.A.                           | 1          |
| PROMOTORA THE VIEW, S.A.                           | 1          |
| PROMOTORA VALARCO, S.A.                            | 1          |
| PROMOTORA VOS, S.A.                                | 1          |
| PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANIST  | 1          |
| PROYECTOS CUBITA, S.A.                             | 1          |
| PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION         | 1          |
| PUNTA BARCO PARADISE CORP.                         | 1          |
| PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.                        | 1          |
| RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.                       | 1          |
| RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.                         | 1          |
| SEÑORIAL LOS CACIQUES                              | 1          |
| SIMON BUILDING PANAMÁ S.A                          | 1          |
| SKY LEVEL, S.A.                                    | 1          |
| SU HOGAR, S.A.                                     | 1          |
| SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO  | 1          |
| THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.             | 1          |
| THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. / | 1          |
| THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.           | 1          |
| THE OCEAN TOWER CORP.                              | 1          |
| TS PROPIERTIES CORP                                | 1          |
| URBAN CONCEPTS ELECTRONIC                          | 1          |
| URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.                    | 1          |
| URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.                     | 1          |
| VILLA DE LAS MENTAS.                               | 1          |
| VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE | 1          |
| VIVIENDAS MADISON, S.A.                            | 1          |
| VIVITAT  | 1          |
| WILMAR GROUP CORP.                                 | 1          |
| YONGTAO LIN KUANG.                                 | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>480</b> |

Fuente: ACODECO

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

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

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>                  | <b>QUEJAS</b> |
|--|---------------|
| V.I.P. MOTOR, S.A.                         | 9             |
| GRUPO JARUM                                | 5             |
| TRAFFIC MOTOR, S.A.                        | 4             |
| FAT CAR'S                                  | 3             |
| MILLENNIUM CAR SALES, S.A.                 | 3             |
| SANDI AUTOS                                | 3             |
| MP AUTOS                                   | 2             |
| PANAMA CAR RENTAL, S.A.                    | 2             |
| PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.                 | 2             |
| AUTO FACIL PANAMA. S.A.                    | 1             |
| AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.                 | 1             |
| AUTO PLUS                                  | 1             |
| AUTO SMART                                 | 1             |
| AUTO STAR, S.A                             | 1             |
| AUTO TALIA                                 | 1             |
| AUTO TRADER PANAMA, S.A.                   | 1             |
| AUTO UNO DE PANAMA, S.A.                   | 1             |
| AUTOMOBILE CAR RENTAL                      | 1             |
| AUTOS VIP                                  | 1             |
| BORCA MOTORS, S.A.                         | 1             |
| CHAMPION MOTOR                             | 1             |
| DASOO, S.A.                                | 1             |
| FARID MOTOR                                | 1             |
| FULL CARS INC                              | 1             |
| GOLDEN MOTOR                               | 1             |
| GRUPO PLATINIUM CENTER                     | 1             |
| INVERSIONES MARISARAH                      | 1             |
| M.P. AUTOS                                 | 1             |
| PTCAR PANAMA TOP CAR                       | 1             |
| SUM MOTORS S.A                             | 1             |
| TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A. | 1             |
| TECNICAR CENTER                            | 1             |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>56</b>     |

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>   | <b>QUEJAS</b> |
|-----------------------------|---------------|
| GRUPO SILABA                | 43            |
| PETROAUTOS, S.A.            | 31            |
| PANAMOTOR                   | 26            |
| MOTORES JAPONESES           | 15            |
| RICARDO PEREZ, S.A.         | 13            |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.   | 8             |
| BAHIA MOTORS, S.A.          | 7             |
| CONSULTENOS, S.A.           | 4             |
| EMPRESAS MELO, S.A.         | 4             |
| EXCEL AUTOMOTRIZ            | 4             |
| LUMOVIL, S.A.               | 4             |
| BAVARIAN MOTORS             | 3             |
| SUBARU DEL CANAL, S.A.      | 3             |
| FOR AUTO PANAMÁ, S.A.       | 2             |
| TESA                        | 2             |
| COMERCIAL AUTO STAR         | 1             |
| COPAMA                      | 1             |
| FORD CINCUENTENARIO         | 1             |
| GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A. | 1             |
| HYUNDAI                     | 1             |
| SILABA MOTORS S.A           | 1             |
| <b>TOTAL</b>                | <b>175</b>    |

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

| ACTIVIDAD   | QUEJAS       |
|---|--------------|
| Remodelación  | 4            |
| Comunicaciones / internet                           | 3            |
| Útiles de oficinas                                  | 3            |
| Equipo médico                                       | 3            |
| Servicios de grúas                                  | 3            |
| Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc) | 3            |
| Ventas de colchones                                 | 3            |
| Zapaterías  | 3            |
| Sedería/Sastrería                                   | 3            |
| Almacén de bicicleta                                | 2            |
| Animales  | 2            |
| Armas   | 2            |
| Bancos  | 2            |
| Motores (no autos)                                  | 2            |
| Restaurantes / fondas                               | 2            |
| Minisuper   | 2            |
| Salón de belleza                                    | 2            |
| Industrial  | 2            |
| Almacén de telas                                    | 2            |
| Bienes y raíces                                     | 2            |
| Servicios Eléctricos                                | 2            |
| Otros   | 2            |
| Alarmas   | 1            |
| Cooperativas  | 1            |
| Discoteca/Sala de eventos                           | 1            |
| Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc           | 1            |
| Perfumería  | 1            |
| Reparación de casas                                 | 1            |
| Lavautos  | 1            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1,984</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>RESULTADOS</b>                         | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO<br/>PROMEDIO DE<br/>QUEJAS (B.)</b> | <b>MONTO (B./)</b> |
|---|---------------|-----------------|--|--------------------|
| Desistimiento                             | 564           | 31.1            | 392.24                                       | 221,223.00         |
| Desistimiento/Devolución                  | 270           | 14.9            | 472.90                                       | 127,682.37         |
| Acuerdo en audiencia/Varios               | 228           | 12.6            | 293.51                                       | 66,920.72          |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 122           | 6.7             | 681.87                                       | 83,188.14          |
| Pendiente constancia desistimiento        | 115           | 6.3             | 351.72                                       | 40,447.27          |
| Resolución/Devolución                     | 94            | 5.2             | 926.71                                       | 87,110.30          |
| Abandono                                  | 80            | 4.4             | 227.97                                       | 18,237.30          |
| Resolución/Reemplazo                      | 69            | 3.8             | 468.17                                       | 32,303.74          |
| Acuerdo en audiencia/Reparación           | 65            | 3.6             | 557.01                                       | 36,205.42          |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo            | 64            | 3.5             | 452.10                                       | 28,934.44          |
| Resolución/Reparar                        | 37            | 2.0             | 614.09                                       | 22,721.24          |
| Transacción extrajudicial                 | 34            | 1.9             | 614.68                                       | 20,898.99          |
| Acuerdo/Reemplazo                         | 26            | 1.4             | 411.44                                       | 10,697.36          |
| Resoluciones/Varios                       | 19            | 1.0             | 1,086.39                                     | 20,641.42          |
| Acuerdo en audiencia/Entrega del bien     | 11            | 0.6             | 324.61                                       | 3,570.67           |
| Acuerdo/Devolución                        | 7             | 0.4             | 488.58                                       | 3,420.03           |
| Acuerdo/Reparación                        | 3             | 0.2             | 1,031.32                                     | 3,093.96           |
| Acuerdo en audiencia/Aclaración           | 2             | 0.1             | 505.00                                       | 1,010.00           |
| Acuerdo                                   | 2             | 0.1             | 119.10                                       | 238.20             |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1,812</b>  | <b>100.0</b>    | <b>457.25</b>                                | <b>828,544.57</b>  |

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Falta de información       | 103           | 99,487.08          |
| Incumplimiento de contrato | 64            | 83,515.13          |
| Cobro indebido             | 59            | 34,896.60          |
| Devolución de dinero       | 21            | 16,136.29          |
| Vicio oculto               | 13            | 19,679.63          |
| Incumplimiento de garantía | 10            | 11,333.10          |
| Resolución de contrato     | 8             | 7,700.00           |
| Abono retenido             | 4             | 3,754.17           |
| Anulación de contrato      | 1             | 250.00             |
| Daño y perjuicio           | 1             | 2,100.00           |
| Veracidad de la publicidad | 1             | 1,689.43           |
| <b>TOTAL</b>               | <b>285</b>    | <b>280,541.43</b>  |

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>                            | <b>QUEJAS</b> |
|--|---------------|
| DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.                          | 38            |
| CJ BROKERS REAL ESTATE                               | 35            |
| HECHOS & ASESORES REAL ESTATE                        | 17            |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.                      | 9             |
| CENTRAL PARK PANAMA, S.A.                            | 6             |
| DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.          | 5             |
| INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN                   | 5             |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.           | 4             |
| GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.                          | 4             |
| ICON TOWER 8A, S.A.                                  | 4             |
| INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.                  | 4             |
| MYSTIC TOWERS, S.A.                                  | 4             |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.                             | 4             |
| ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.         | 3             |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC                      | 3             |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.                 | 3             |
| INVERSIONES LIPANES, S.A.                            | 3             |
| MI VIVIENDA, S.A.                                    | 3             |
| PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.                    | 3             |
| RESIDENCIAL LOS BOSQUES                              | 3             |
| VIA TERTIA PANAMA                                    | 3             |
| BETESH PROPERTIES, S.A.                              | 2             |
| CANAAN DEVELOPMENT                                   | 2             |
| CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.                   | 2             |
| DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.                 | 2             |
| DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA                  | 2             |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS                    | 2             |
| GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.                    | 2             |
| INMOBILIARIA LA CREDIA, S.A.                         | 2             |
| INMOBILIARIA LYKAR                                   | 2             |
| INVERSIONES EL ROCIO, S.A.                           | 2             |
| PASEO DE CALIFORNIA, S.A.                            | 2             |
| PEDRO BIENES RAICES                                  | 2             |
| PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO | 2             |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A.                             | 2             |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.                        | 2             |
| SUCASA   | 2             |
| THE ONE ASSETS CORP.                                 | 2             |
| ADCO HABITAD   | 1             |
| ALCAPA, S.A.   | 1             |
| ALIMENTOS Y DIVERSIONES                              | 1             |
| ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.                          | 1             |
| BARCELONA HOLDING CORP.                              | 1             |
| BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.              | 1             |
| BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.                         | 1             |
| BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.                        | 1             |
| CASA GROUP   | 1             |
| CHABEDU, S.A.  | 1             |
| COMATECA PANAMA, S.A.                                | 1             |
| COMILFON, S.A.                                       | 1             |
| CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.                         | 1             |
| CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)           | 1             |
| CORPORACION MONTE LUNA, S.A.                         | 1             |

| AGENTES ECONÓMICOS                           | QUEJAS |
|--|--------|
| DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.           | 1      |
| DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.      | 1      |
| DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.           | 1      |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.     | 1      |
| DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.         | 1      |
| DESARROLLO LAS MENDOZAS                      | 1      |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.              | 1      |
| E.G.S. PANAMA, S.A.                          | 1      |
| EL POBLADO PANAMA, S.A.                      | 1      |
| EMPRESAS MYS, S.A.                           | 1      |
| ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA               | 1      |
| FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP               | 1      |
| GAL INGENIO, S.A.                            | 1      |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.             | 1      |
| GRUPO ED, S.A.                               | 1      |
| GRUPO HAUS, S.A.                             | 1      |
| GRUPO LAS PALMERAS, S.A.                     | 1      |
| GRUPO NEZ                                    | 1      |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA                      | 1      |
| IMOBILIARIA CONSTRUCTEC                      | 1      |
| IMOBILIARIA HUAYN, S.A.                      | 1      |
| IMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.                | 1      |
| INMUEBLES DAVID S.A.                         | 1      |
| INMUEBLES DAVID, S.A.                        | 1      |
| INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.        | 1      |
| INVERSIONES CHITREANA HERRERA                | 1      |
| INVERSIONES DECURIA, S.A.                    | 1      |
| INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.       | 1      |
| KARSA S.A.                                   | 1      |
| KRISHEL INVESTMENTS, INC.                    | 1      |
| LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.              | 1      |
| LOKEE HOLDING INC, S.A.                      | 1      |
| LOMA LAS PERLAS, S.A.                        | 1      |
| LUXURY CORP.                                 | 1      |
| MYSTIC GARDEN, INC                           | 1      |
| MYSTIC VALLEY, S.A.                          | 1      |
| NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.                 | 1      |
| NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.              | 1      |
| PARIS HILTON, S.A.                           | 1      |
| PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.                 | 1      |
| PLAZA DEL NORTE, S.A.                        | 1      |
| PORTAL DEL ESTE, S.A.                        | 1      |
| PRIMAVERA PARK, S.A.                         | 1      |
| PRIME BEST PROPERTIES, S.A.                  | 1      |
| PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.                    | 1      |
| PROMOTORA COCLESANA                          | 1      |
| PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A. | 1      |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.          | 1      |
| PROMOTORA VERDE REAL, S.A.                   | 1      |
| PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.      | 1      |
| PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.            | 1      |
| PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY           | 1      |
| QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.                | 1      |
| RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.          | 1      |
| RESIDENCIAL GROUP, S.A.                      | 1      |
| SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.                  | 1      |
| SAN LORENZO PROPERTY                         | 1      |
| SILVANA HOLDINGS, S.A.                       | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                  | QUEJAS     |
|---|------------|
| SILVERDENE HOLDINGS, INC.                           | 1          |
| SIVIS, S.A.   | 1          |
| SKY LEVEL, S.A.                                     | 1          |
| SPIEGEL   | 1          |
| SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.                        | 1          |
| SU HOGAR, S.A.                                      | 1          |
| SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.                         | 1          |
| SYRPAN INVESTMENT, CORP                             | 1          |
| TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA) | 1          |
| TERRAZA DEL OESTE                                   | 1          |
| THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.    | 1          |
| THE GROUP REALTORS CORP.                            | 1          |
| TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.                         | 1          |
| WEST 3 GROUP, INC                                   | 1          |
| WILMAR GROUP CORP.                                  | 1          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>285</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS              | QUEJAS     |
|---------------------------------|------------|
| INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A. | 1          |
| L & M INC                       | 1          |
| MARTIN E HIJOS, S.A.            | 1          |
| MAX VISION                      | 1          |
| MULTI HOGAR                     | 1          |
| MULTI SERVICIOS DÍAZ            | 1          |
| NUEVO ARTE CATÓLICO             | 1          |
| OMICRON PANAMA CORPORATION      | 1          |
| PALACIO COMERCIAL               | 1          |
| PANAMÁ TOP SERVICES             | 1          |
| POWER MUSIC INTERNATIONAL       | 1          |
| PREMIER UNIVERSE, S.A.          | 1          |
| RAENCO                          | 1          |
| RAMTEC                          | 1          |
| REPUESTOS TECNI PARTES          | 1          |
| RIFAT S.A                       | 1          |
| SANKEY                          | 1          |
| SECURITIES TECHNOLOGY, CORP.    | 1          |
| SERFRASA                        | 1          |
| SONAM'S                         | 1          |
| SONYTEC                         | 1          |
| SUPER AUDIO                     | 1          |
| SUPER SONIDO                    | 1          |
| TAMEK S.A.                      | 1          |
| WEST HOUSE                      | 1          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>240</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS                  | QUEJAS |
|-------------------------------------|--------|
| CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A. | 1      |
| CENTRO DE CELULARES ERIC            | 1      |
| CITEK                               | 1      |
| CITY MOVIL                          | 1      |
| COOL GADGETS & CELLS                | 1      |
| DIGICEL                             | 1      |
| DIGITAL CELL                        | 1      |
| E.MULTI STORE                       | 1      |
| ELEKTRO - SAM                       | 1      |
| EMPRESA CVT                         | 1      |
| EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ  | 1      |
| FASHION CELL                        | 1      |
| FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.          | 1      |
| Full Shopping                       | 1      |
| GANGAS SHOP                         | 1      |
| GIGA ALBROOK, S.A.                  | 1      |
| GLOBAL CELL                         | 1      |
| GLOBAL MOBILES WRS                  | 1      |
| GLOBAL MOVIL NET                    | 1      |
| GRUPO CELL SHOOP                    | 1      |
| GRUPO MF                            | 1      |
| GSM MOVILES PANAMA                  | 1      |
| HD MOVIL                            | 1      |
| HIPER MEDIA STORE                   | 1      |
| INFINITY CELL SHOP                  | 1      |
| INTERMOVIL Y JOYERIA                | 1      |
| INVERSIONES AGOPE,S.A.              | 1      |
| INVERSIONES BUKO CASH, S.A.         | 1      |
| Inversiones Mundo Electrónico       | 1      |
| INVERSIONES VE Y VE                 | 1      |
| JK BROTHERS, S.A.                   | 1      |
| KING MOBIL CENTER                   | 1      |
| LOVE PHONE MOVIL, S.A.              | 1      |
| MASSA ELECTRONICS                   | 1      |
| MC CELULAR                          | 1      |
| MEGA MOVIL, S.A.                    | 1      |
| METRO CELL, S.A.                    | 1      |
| MI CELULAR                          | 1      |
| MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA            | 1      |
| MOBILE INTERNATIONAL                | 1      |
| MOBILE KINGDOM                      | 1      |
| MOBILE MARKET HD                    | 1      |
| MOBILE MARKET, S.A.                 | 1      |
| MOBILE PLUS                         | 1      |
| MOBILTEK                            | 1      |
| MODAFONE                            | 1      |
| MOVI CELL STORE                     | 1      |
| MOVIL PRIMAX                        | 1      |
| MOVIL SHOP, S.A.                    | 1      |
| MOVIL STOP                          | 1      |
| MUNDO CELULAR                       | 1      |
| NOR MOVIL                           | 1      |
| PHONE SHOP                          | 1      |
| PPA CENTER                          | 1      |
| PUNTO CELULAR                       | 1      |
| SAMSUNG                             | 1      |
| SONAM'S                             | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                       | QUEJAS     |
|--|------------|
| SONY                                     | 1          |
| STAR MOBILE                              | 1          |
| STAR MOVIL                               | 1          |
| STORE LAICY CELL PHONE                   | 1          |
| SVT INTERNATIONAL CORP.                  | 1          |
| TECHNO CELL                              | 1          |
| TECNOMOVIL                               | 1          |
| TIENDA VIRTUAL                           | 1          |
| VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS | 1          |
| VISTA CELULAR                            | 1          |
| W BEST MOVIL                             | 1          |
| XPRESS CELL                              | 1          |
| XPRESS TECH STORE                        | 1          |
| XTREME MOVIL                             | 1          |
| Y D MOVIL                                | 1          |
| Z.L. MOVIL                               | 1          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>194</b> |

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| MOTIVOS                    | QUEJAS    | MONTO (B./.)     |
|----------------------------|-----------|------------------|
| Incumplimiento de garantía | 30        | 24,666.97        |
| Falta de información       | 4         | 3,244.42         |
| Venta engañosa             | 2         | 480.89           |
| Mercancía defectuosa       | 2         | 235.38           |
| Incumplimiento de servicio | 1         | 2,476.78         |
| Vicio oculto               | 1         | 2,475.00         |
| Resolución de contrato     | 1         | 236.00           |
| Custodia de bien           | 1         | 49.98            |
| <b>TOTAL</b>               | <b>42</b> | <b>33,865.42</b> |

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>   | <b>QUEJAS</b> |
|-----------------------------|---------------|
| MUEBLES JAMAR               | 16            |
| ANCON STORE                 | 3             |
| HOME CENTER                 | 3             |
| MUEBLERIA LA NUEVA REINA    | 3             |
| CASA GALA                   | 2             |
| MUEBLES MEME'S              | 2             |
| C-3 FURNITURE               | 1             |
| CONFORT                     | 1             |
| DISEÑO E INVERSIONES ETERNA | 1             |
| ELEKTRA                     | 1             |
| FURNITURE CITY              | 1             |
| LIFE HOME OFFICE INC.       | 1             |
| MUEBLERIA AURORA            | 1             |
| MUEBLERIA EL HOGAR          | 1             |
| MUEBLERIA LA ECONOMICA      | 1             |
| MUEBLES SAEZ                | 1             |
| RODELAG                     | 1             |
| TEMPO DESIGN                | 1             |
| TOP LIVING                  | 1             |
| <b>TOTAL</b>                | <b>42</b>     |

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| ACTIVIDAD                     | DEMANDAS            |                     |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
|                               | DEMANDAS EN PROCESO | MONTO (B./.)        |
| Agencia de autos              | 27                  | 528,978.55          |
| Inmobiliarias                 | 25                  | 683,596.73          |
| Hoteles o planes vacacionales | 10                  | 41,224.00           |
| Decoración                    | 4                   | 13,933.32           |
| Fábricas de muebles           | 3                   | 8,675.20            |
| Venta de autos usados         | 2                   | 18,700.00           |
| Financieras                   | 1                   | 3,639.03            |
| Taller de reparación de autos | 1                   | 6,600.00            |
| Universidad                   | 1                   | 22,116.95           |
| Reparación de casas           | 1                   | 4,525.00            |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>75</b>           | <b>1,331,988.78</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

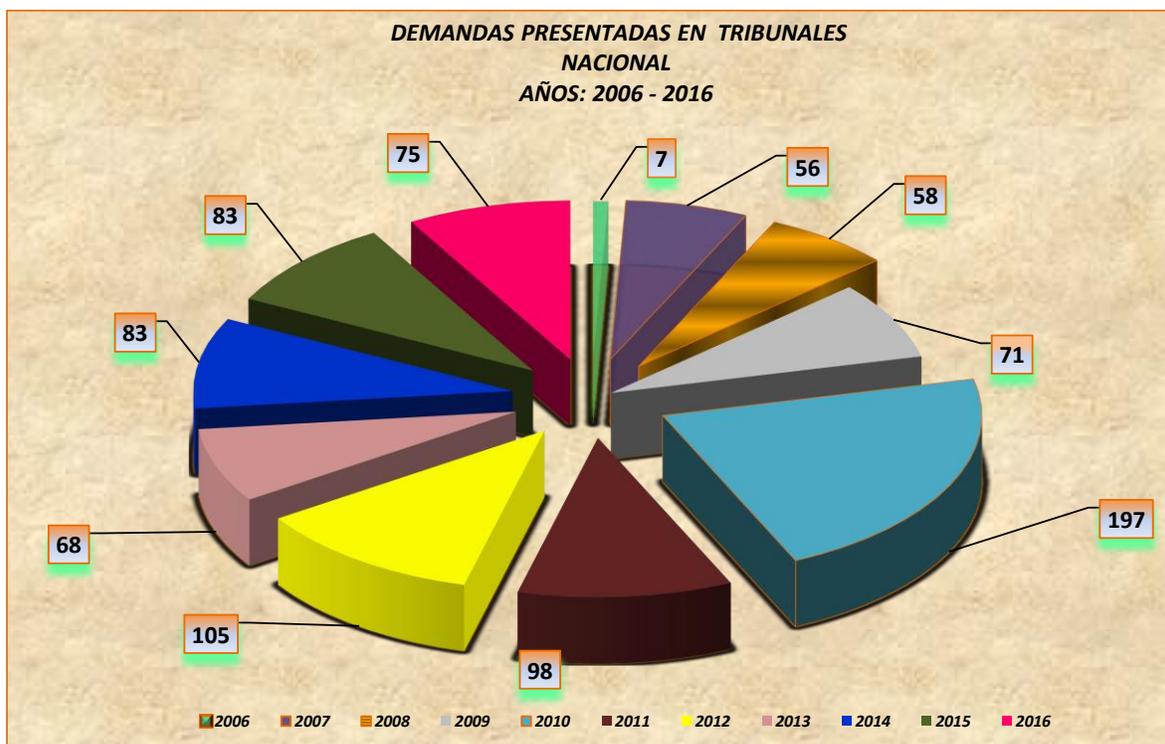
**AÑO: 2006 - 2016 (hasta septiembre)**

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

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

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO**

**EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013, EN EL  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

®Datos revisados.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**NOTA:** Excluye control de precios.

**Fuente:** Departamento de Investigación. ACODECO

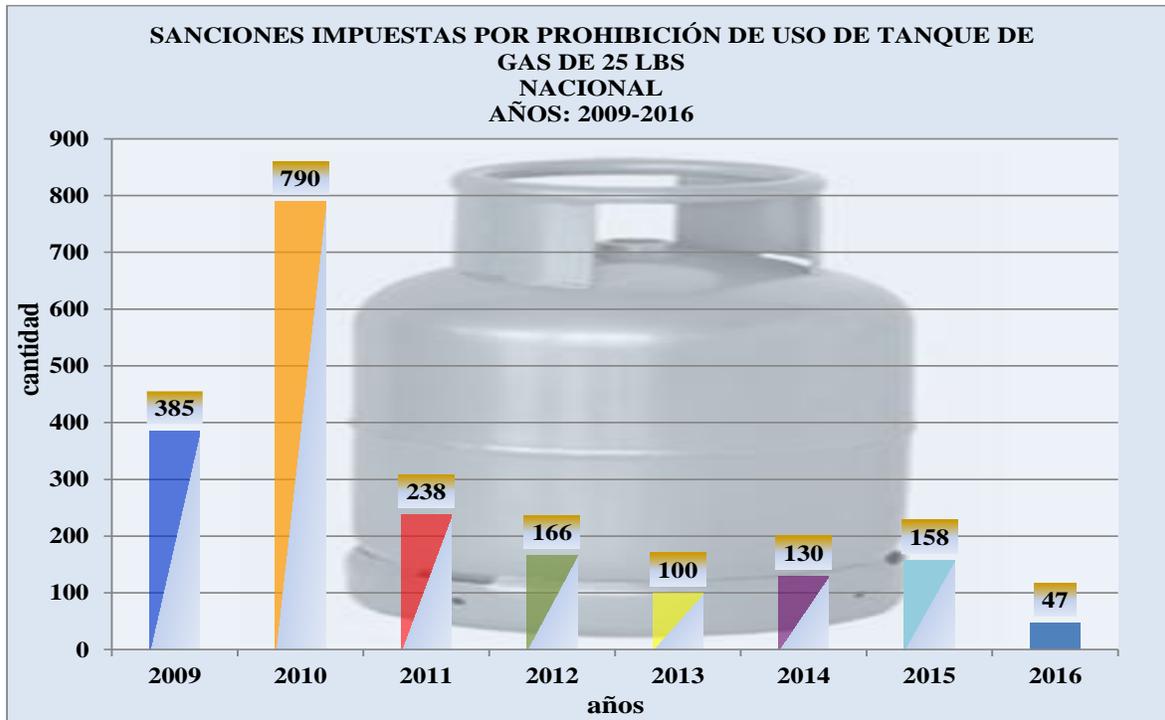
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

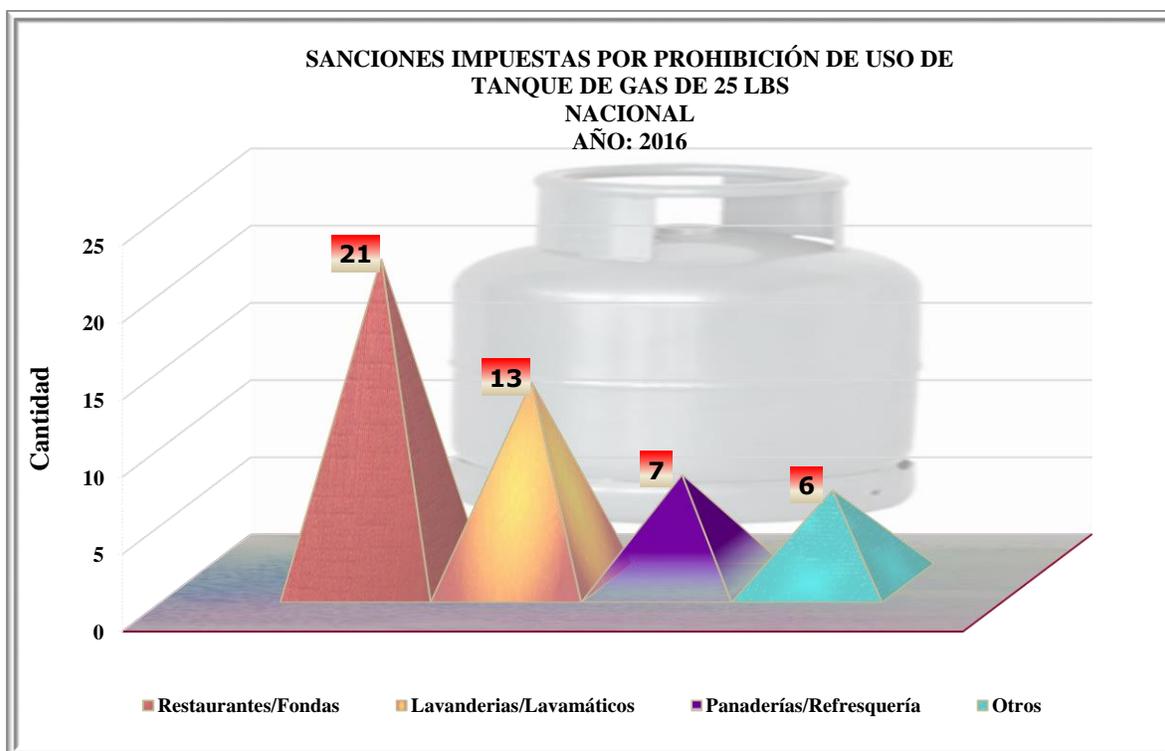


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2016 (septiembre)**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2016 (hasta septiembre)**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

| MOTIVOS  | CASOS      | MONTO (B./.)      |
|--|------------|-------------------|
| <b>POR QUEJAS</b>                                |            |                   |
| Falta de información                             | 0          | 0.00              |
| La publicidad no es veraz                        | 1          | 25.00             |
| No cuenta con el doble precio                    | 0          | 0.00              |
| No cumplieron con la publicidad                  | 20         | 283,566.36        |
| Publicidad confusa                               | 0          | 0.00              |
| <b>POR DENUNCIA</b>                              |            |                   |
| Cintillo no legible                              | 0          | 0.00              |
| Falta de información                             | 37         | 0.00              |
| La publicidad no es veraz                        | 36         | 0.00              |
| Venta especial no cuenta con el doble precio     | 3          | 0.00              |
| Venta especial no indica la fecha de duración    | 3          | 0.00              |
| No cumplieron con la publicidad                  | 107        | 3.99              |
| No indica fecha de duración                      | 0          | 0.00              |
| Remisión a otra fuente                           | 0          | 0.00              |
| Publicidad confusa                               | 4          | 0.00              |
| Tiempo de locución                               | 0          | 0.00              |
| <b>POR OFICIO</b>                                |            |                   |
| Aplican restricciones                            | 16         | 0.00              |
| Cintillo no legible                              | 2          | 0.00              |
| Falta de información                             | 13         | 0.00              |
| Hasta agotar existencias                         | 11         | 0.00              |
| No cumplieron con la publicidad                  | 1          | 0.00              |
| La publicidad no es veraz                        | 3          | 0.00              |
| Publicidad confusa                               | 13         | 0.00              |
| Tiempo de locución                               | 5          | 0.00              |
| Remisión a otra fuente                           | 2          | 0.00              |
| No indica fecha de duración                      | 116        | 0.00              |
| Venta especial hasta agotar existencia           | 21         | 0.00              |
| Venta especial no indica que la venta es parcial | 8          | 0.00              |
| Venta especial no cuenta con el doble precio     | 33         | 0.00              |
| Venta especial no indica la fecha de duración    | 66         | 0.00              |
| Venta especial sin falta                         | 69         | 0.00              |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>590</b> | <b>283,595.35</b> |
| <b>VERIFICACIÓN</b>                              | <b>143</b> | <b>65.00</b>      |
| <b>Fuente: ACODECO</b>                           |            |                   |

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

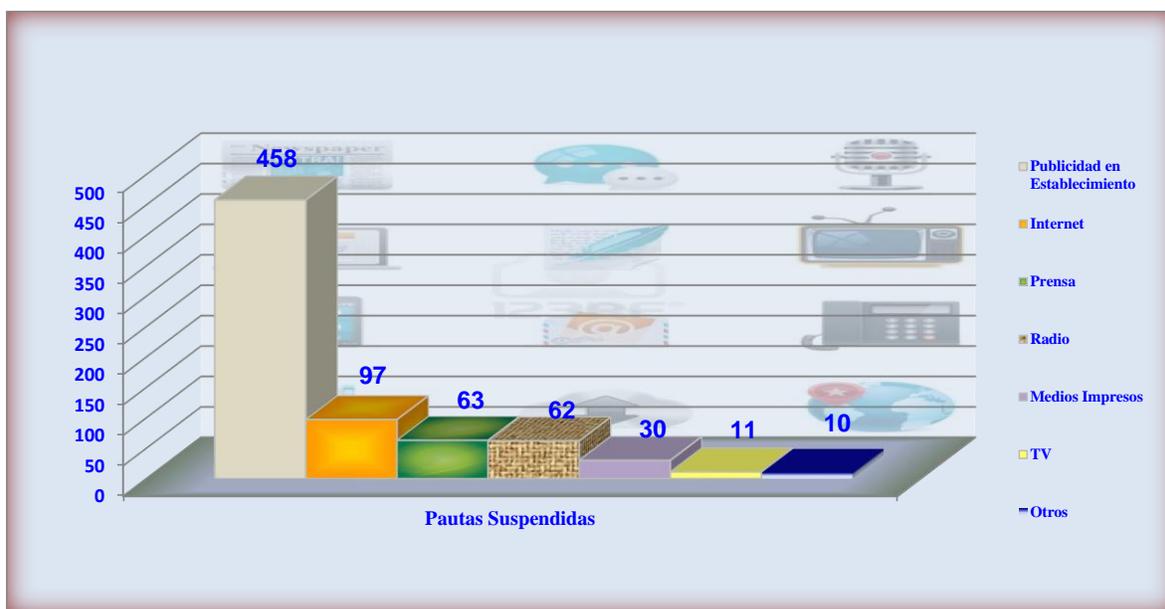
**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**



# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

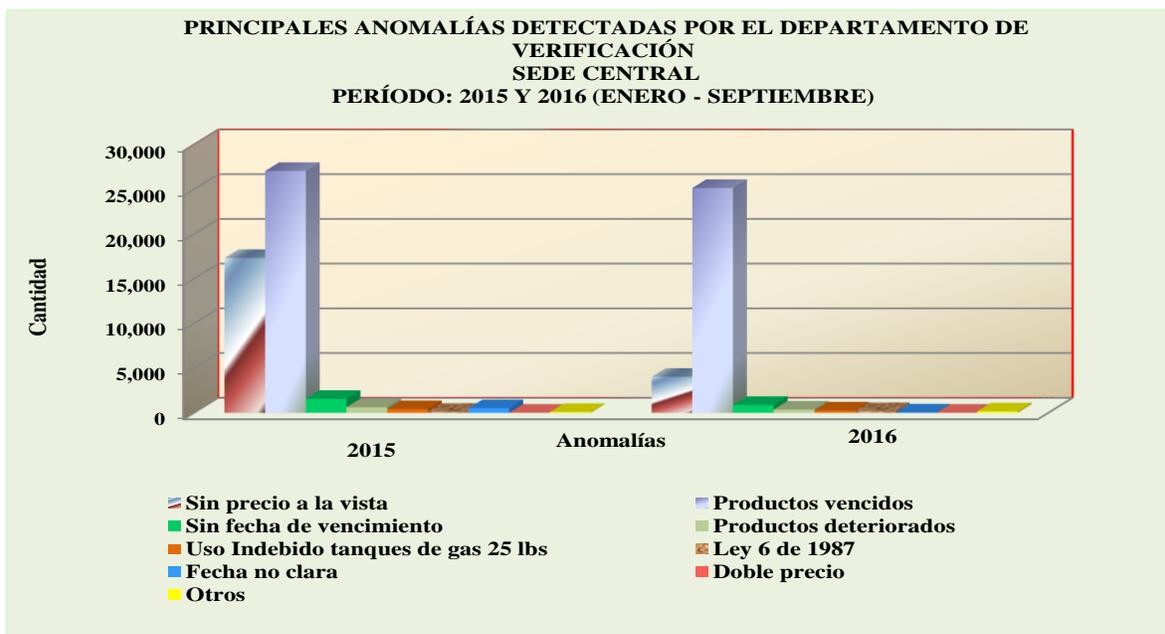
**SEDE CENTRAL**

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

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

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

Fuente: ACODECO



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

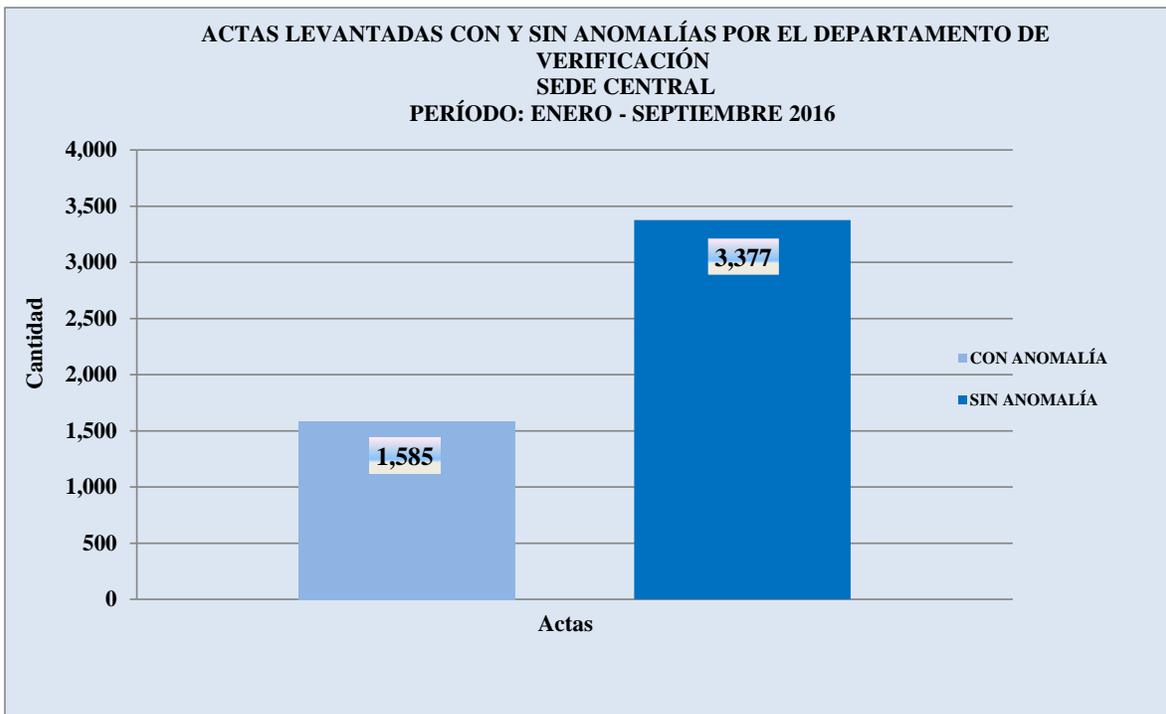
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

| TIPO DE ANOMALÍA                                      | UNIDAD DE MEDIDA | REGIONAL       |               |              |              |          |              |               |               |               |              |               | TOTAL          |
|---|------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
|   |                  | Bocas del Toro | Coclé         | Colón        | Chiriquí     | Darién   | Herrera      | Los Santos    | Panamá        | Veraguas      | Panamá Este  | Panamá Oeste  |                |
| Falta de precio a la vista (SPV)                      | productos        | 98             | 730           | 487          | 285          | 0        | 87           | 726           | 4,028         | 474           | 557          | 545           | 8,017          |
| Productos vencidos (PV)                               | productos        | 9,889          | 11,639        | 6,481        | 3,815        | 0        | 8,996        | 9,813         | 25,143        | 13,834        | 1,670        | 13,569        | 104,849        |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV)              | productos        | 0              | 995           | 41           | 14           | 0        | 1            | 9             | 881           | 2,205         | 40           | 207           | 4,393          |
| Productos deteriorados                                | productos        | 42             | 394           | 282          | 47           | 0        | 81           | 6             | 361           | 158           | 1,004        | 563           | 2,938          |
| Productos doble fecha de expiración                   | productos        | 0              | 0             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 32            | 0             | 168          | 0             | 200            |
| Producto doble precio                                 | productos        | 1              | 4             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 12            | 0             | 0            | 0             | 17             |
| Fecha no clara  | productos        | 1              | 82            | 9            | 0            | 0        | 0            | 0             | 36            | 99            | 2            | 69            | 298            |
| Incumplimiento de precios topes-gas                   | productos        | 0              | 1             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 1             | 0             | 2            | 0             | 4              |
| Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs              | productos        | 3              | 22            | 1            | 9            | 0        | 0            | 33            | 261           | 14            | 6            | 6             | 355            |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00           | establecimiento  | 0              | 0             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 9             | 0             | 0            | 0             | 9              |
| Cobro indebido de propina                             | establecimiento  | 0              | 1             | 6            | 6            | 0        | 0            | 0             | 95            | 2             | 0            | 0             | 110            |
| Incumplimiento de precios topes-combustible           | estaciones       | 1              | 0             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 1             | 4             | 1            | 0             | 7              |
| Falta a la ley 6ta sin letrero                        | establecimiento  | 5              | 19            | 5            | 15           | 0        | 0            | 7             | 113           | 25            | 10           | 6             | 205            |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento             | establecimiento  | 0              | 1             | 1            | 1            | 0        | 1            | 0             | 66            | 0             | 2            | 16            | 88             |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento  | 0              | 0             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 17            | 0             | 1            | 1             | 19             |
| No entrega constancia de pago                         | establecimiento  | 0              | 2             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 3             | 0             | 1            | 1             | 7              |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima      | establecimiento  | 0              | 0             | 0            | 0            | 0        | 1            | 0             | 3             | 0             | 0            | 0             | 4              |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo          | establecimiento  | 0              | 0             | 0            | 0            | 0        | 0            | 0             | 10            | 0             | 0            | 0             | 10             |
| <b>TOTAL</b>  |                  | <b>10,040</b>  | <b>13,890</b> | <b>7,313</b> | <b>4,192</b> | <b>0</b> | <b>9,167</b> | <b>10,594</b> | <b>31,072</b> | <b>16,815</b> | <b>3,464</b> | <b>14,983</b> | <b>121,530</b> |

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

Fuente: ACODECO

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

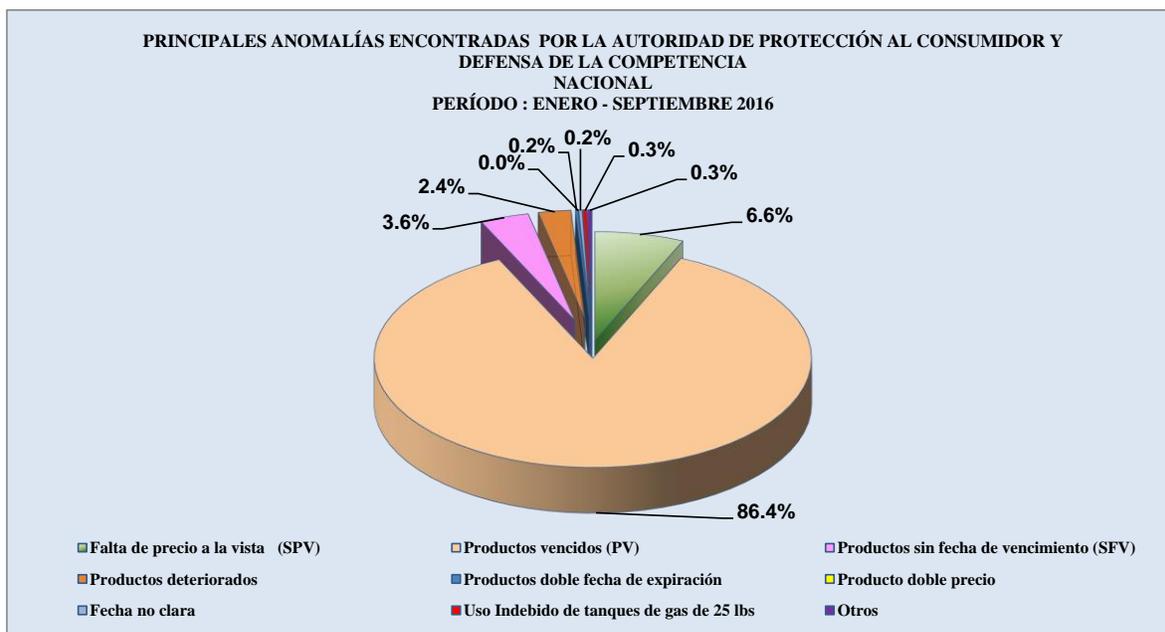
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

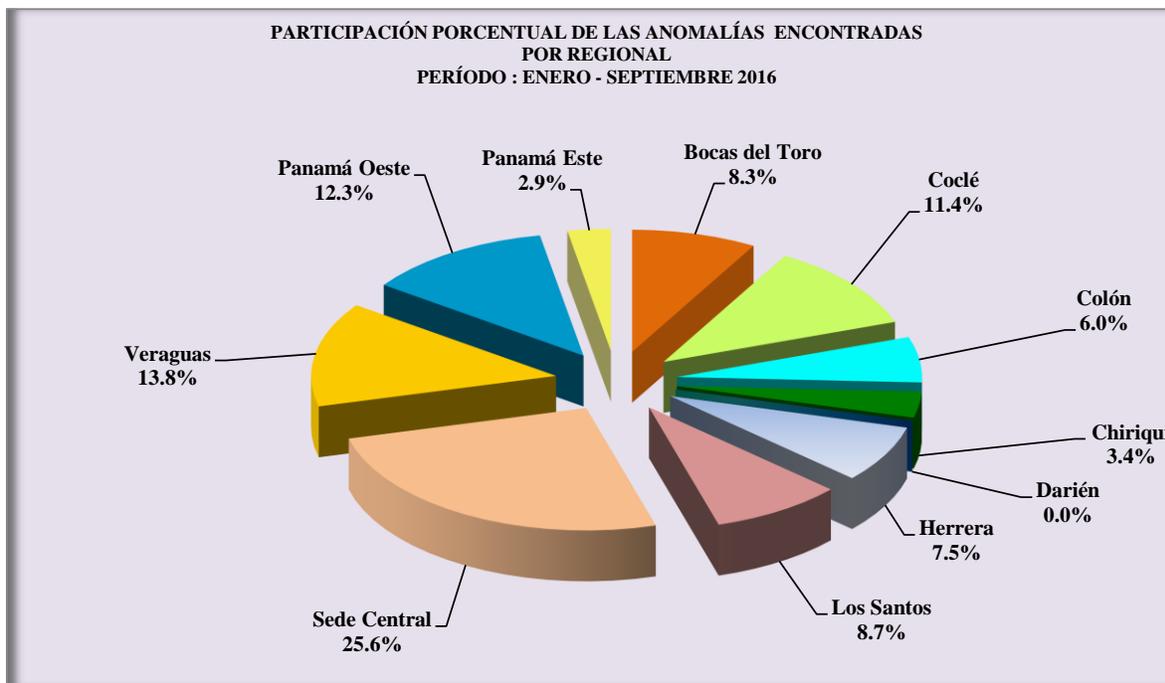
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

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

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

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

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

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre 2016

| AGENTE ECONÓMICO              | PERÍODO: ENERO-SEPTIEMBRE 2016              |                      | PERÍODO: 2006 - 2016                        |                      |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
|                               | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO XTRA             | 129   | 37.8                 | 38,848                                      | 16.7                 |
| SUPERMERCADO 99               | 78  | 22.9                 | 114,256                                     | 49.1                 |
| SUPERMERCADO REY              | 74  | 21.7                 | 33,637                                      | 14.5                 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO       | ...   | ...                  | 19,041                                      | 8.2                  |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | ...   | ...                  | 515   | 0.2                  |
| POLL MART                     | ...   | ...                  | 56  | 0.0                  |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO     | 29  | 8.5                  | 17,992                                      | 7.7                  |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH       | ...   | ...                  | 602   | 0.3                  |
| SUPERMERCADO EL FUERTE        | 29  | ...                  | 3,297                                       | 1.4                  |
| SUPER KOSHER                  | ...   | ...                  | 475   | 0.2                  |
| MEGA DEPOT                    | ...   | ...                  | 2,578                                       | 1.1                  |
| DELI (K) MARKET               | ...   | ...                  | 532   | 0.2                  |
| PRICE MART                    | ...   | ...                  | 348   | 0.1                  |
| SUPERMERCADO EL TAJONAZO      | 2   | 0.6                  | 301   | 0.1                  |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>341</b>                                  | <b>91.5</b>          | <b>232,478</b>                              | <b>100.0</b>         |

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

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

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

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

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

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

| ESTABLECIMIENTOS                            | BOCAS DEL TORO | COCLÉ      | COLÓN      | CHIRIQUÍ   | DARIÉN   | HERRERA      | LOS SANTOS | PANAMÁ       | VERAGUAS   | PANAMÁ OESTE | PANAMÁ ESTE | TOTAL        |
|---|----------------|------------|------------|------------|----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|
| Aba.Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc. | 35             | 177        | 110        | 62         | 0        | 319          | 254        | 131          | 324        | 26           | 58          | 1,496        |
| Almacenes                                   | 30             | 36         | 18         | 67         | 0        | 111          | 47         | 372          | 54         | 18           | 5           | 758          |
| Animales                                    | 0              | 0          | 2          | 0          | 0        | 0            | 0          | 0            | 0          | 0            | 1           | 3            |
| Auto Repuestos                              | 3              | 3          | 4          | 0          | 0        | 3            | 4          | 25           | 0          | 2            | 2           | 46           |
| Alquiler de Autos                           | 1              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 1            | 0          | 0            | 0           | 3            |
| Agencia de Autos                            | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 11           | 0          | 1            | 0           | 13           |
| Almacén de Bicicletas                       | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 1            | 1          | 1            | 0          | 0            | 0           | 3            |
| Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas       | 3              | 3          | 2          | 0          | 0        | 0            | 0          | 9            | 0          | 0            | 0           | 17           |
| Bancos                                      | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 1            | 0          | 0            | 0           | 2            |
| Casas de Empeños                            | 2              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 3          | 1            | 0          | 0            | 0           | 6            |
| Casinos                                     | 0              | 1          | 1          | 0          | 0        | 1            | 0          | 1            | 0          | 0            | 0           | 4            |
| Carnicerías                                 | 1              | 1          | 1          | 0          | 0        | 2            | 1          | 0            | 0          | 0            | 0           | 6            |
| Celulares                                   | 0              | 3          | 2          | 0          | 0        | 12           | 0          | 0            | 1          | 0            | 0           | 18           |
| Centro de Estéticas                         | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 92           | 0          | 0            | 0           | 92           |
| Cines                                       | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 3            | 0          | 0            | 0           | 3            |
| Clínicas y Hospitales                       | 0              | 2          | 1          | 2          | 0        | 1            | 12         | 55           | 15         | 3            | 0           | 91           |
| Colegios y Escuelas                         | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 39           | 0          | 0            | 0           | 39           |
| Computadoras                                | 0              | 0          | 3          | 0          | 0        | 0            | 0          | 2            | 0          | 0            | 0           | 5            |
| Constructoras                               | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 1          | 0            | 0          | 0            | 0           | 1            |
| Cooperativas                                | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 4          | 0            | 29         | 0            | 0           | 34           |
| Distribuidora e Importadoras                | 0              | 4          | 0          | 0          | 0        | 2            | 1          | 53           | 1          | 0            | 1           | 62           |
| Electrodoméstico/Equipos Electrónicos       | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 2            | 0          | 0            | 0           | 2            |
| Electrónicas                                | 1              | 1          | 0          | 0          | 0        | 2            | 0          | 11           | 3          | 0            | 1           | 19           |
| Envío de dinero                             | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 5            | 1          | 0            | 0           | 6            |
| Estacionamiento                             | 2              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 27           | 0          | 0            | 0           | 29           |
| Estudios de Fotografías                     | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 3            | 0          | 0            | 0           | 3            |
| Estaciones de Gasolina                      | 7              | 6          | 8          | 1          | 0        | 2            | 2          | 11           | 2          | 3            | 0           | 42           |
| Esoterica                                   | 1              | 2          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 1            | 0          | 0            | 0           | 4            |
| Eventos Artísticos                          | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 8            | 0          | 0            | 0           | 8            |
| Farmacias                                   | 3              | 14         | 4          | 4          | 0        | 4            | 21         | 16           | 17         | 4            | 17          | 104          |
| Ferreterías                                 | 16             | 9          | 15         | 1          | 0        | 1            | 8          | 40           | 0          | 0            | 1           | 91           |
| Funerarias                                  | 1              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 0            | 2          | 0            | 0           | 3            |
| Hoteles y Pensiones                         | 12             | 17         | 6          | 17         | 0        | 16           | 74         | 36           | 17         | 1            | 5           | 201          |
| Internet                                    | 3              | 4          | 1          | 0          | 0        | 0            | 14         | 30           | 0          | 1            | 0           | 53           |
| Joyería y Relojería                         | 1              | 1          | 1          | 0          | 0        | 8            | 3          | 7            | 1          | 0            | 0           | 22           |
| Imprenta y Copiadoras                       | 2              | 0          | 0          | 0          | 0        | 3            | 1          | 1            | 0          | 0            | 0           | 7            |
| Juegos de Azar                              | 1              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 0            | 0          | 0            | 0           | 1            |
| Lavanderías y Lavamáticos                   | 2              | 12         | 16         | 1          | 0        | 0            | 16         | 160          | 2          | 7            | 6           | 222          |
| Librería                                    | 1              | 2          | 0          | 1          | 0        | 0            | 0          | 5            | 0          | 0            | 0           | 9            |
| Materiales de Construcción                  | 0              | 2          | 1          | 0          | 0        | 0            | 0          | 10           | 1          | 0            | 1           | 15           |
| Mini Super                                  | 185            | 203        | 162        | 154        | 0        | 326          | 148        | 434          | 171        | 162          | 198         | 2,143        |
| Mueblerías                                  | 1              | 0          | 6          | 0          | 0        | 8            | 4          | 8            | 0          | 0            | 0           | 27           |
| Ópticas                                     | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 2            | 1          | 4            | 1          | 0            | 0           | 8            |
| Otros                                       | 18             | 9          | 1          | 73         | 0        | 0            | 16         | 24           | 2          | 4            | 2           | 149          |
| Panaderías/Refresquerías                    | 4              | 20         | 10         | 0          | 0        | 3            | 35         | 128          | 14         | 4            | 5           | 223          |
| Perfumerías                                 | 1              | 1          | 0          | 0          | 0        | 3            | 0          | 12           | 1          | 0            | 0           | 18           |
| Pintura                                     | 2              | 0          | 0          | 0          | 0        | 45           | 0          | 7            | 0          | 0            | 0           | 54           |
| Restaurantes / Fondas                       | 74             | 188        | 84         | 135        | 0        | 161          | 214        | 1521         | 285        | 76           | 111         | 2,849        |
| Repuestos y Rep. (Taller no Autos)          | 0              | 0          | 1          | 0          | 0        | 0            | 1          | 6            | 0          | 0            | 0           | 8            |
| Salón de Belleza                            | 2              | 6          | 4          | 47         | 0        | 6            | 33         | 10           | 1          | 1            | 0           | 110          |
| Sedería y Sastrería                         | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 3            | 1          | 8            | 0          | 0            | 3           | 16           |
| Servicios Eléctricos                        | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 2            | 0          | 0            | 0           | 2            |
| Seguros                                     | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 1            | 0          | 0            | 0          | 0            | 0           | 1            |
| Supermercados                               | 29             | 56         | 26         | 38         | 0        | 21           | 13         | 122          | 12         | 103          | 41          | 461          |
| Telefonía                                   | 1              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 1          | 9            | 0          | 3            | 0           | 14           |
| Transporte (Fletes y Similares)             | 2              | 0          | 0          | 0          | 0        | 2            | 4          | 18           | 8          | 0            | 0           | 34           |
| Taller de Reparaciones de Autos             | 4              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 9            | 0          | 0            | 0           | 14           |
| Tv por Cable                                | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 1          | 0            | 0          | 0            | 0           | 1            |
| Ventas de Autos Usados                      | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 0            | 0          | 1            | 0          | 0            | 0           | 2            |
| Venta de Colchones                          | 0              | 0          | 0          | 0          | 0        | 0            | 2          | 0            | 0          | 0            | 0           | 2            |
| Veterinarias                                | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 2            | 9          | 0            | 0          | 0            | 0           | 12           |
| Zapatería                                   | 0              | 1          | 0          | 0          | 0        | 4            | 0          | 5            | 5          | 0            | 0           | 15           |
| <b>TOTAL DE VISITAS</b>                     | <b>451</b>     | <b>792</b> | <b>490</b> | <b>603</b> | <b>0</b> | <b>1,075</b> | <b>950</b> | <b>3,498</b> | <b>970</b> | <b>419</b>   | <b>458</b>  | <b>9,706</b> |

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

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

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

| ACTIVIDADES   | UNIDAD DE MEDIDA    | BOCAS DEL TORO               |            | COCLÉ        |              | COLÓN      |           | CHIRIQUÍ   |            | HERRERA       |              | LOS SANTOS   |              | PANAMÁ         |               | VERAGUAS     |              | Total de Productos |               | TOTAL          |
|---|---------------------|------------------------------|------------|--------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------------|---------------|----------------|
|   |                     | cumple                       | no cumple  | cumple       | no cumple    | cumple     | no cumple | cumple     | no cumple  | cumple        | no cumple    | cumple       | no cumple    | cumple         | no cumple     | cumple       | no cumple    | cumple             | no cumple     |                |
|   |                     | Análisis de calidad de arroz | producto   | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 3            | 57           | 0                  | 0             |                |
| Verificación de pesas y balanzas  | balanza             | 3                            | 6          | 34           | 17           | 186        | 51        | 8          | 4          | 19            | 6            | 28           | 13           | 328            | 49            | 17           | 8            | 623                | 154           | 777            |
| - A favor del consumidor  | balanza             | 0                            | 0          | 0            | 4            | 0          | 0         | 0          | 1          | 0             | 2            | 0            | 0            | 0              | 15            | 0            | 3            | 0                  | 25            | 25             |
| - En contra del consumidor  | balanza             | 0                            | 6          | 0            | 11           | 0          | 0         | 0          | 0          | 2             | 0            | 3            | 0            | 2              | 0             | 5            | 0            | 1                  | 0             | 30             |
| Cantidad de Balanzas Retiradas  | balanza mecánica    | 0                            | 1          | 0            | 1            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 9             | 0            | 0            | 0                  | 11            | 11             |
| Análisis Físicoquímicos   | marcas              | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 0            | 0            | 0                  | 0             | 0              |
| Verificación contenido neto canasta básica  | producto            | 2052                         | 625        | 213          | 541          | 0          | 0         | 601        | 382        | 11970         | 454          | 8052         | 809          | 99,974         | 9,680         | 285          | 1285         | 123,147            | 13,776        | 136,923        |
| Verificación contenido neto de pan  | producto            | 0                            | 0          | 23           | 19           | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 0            | 0            | 23                 | 19            | 42             |
| Verificación contenido neto Útiles Escolares  | producto            | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 591            | 36            | 0            | 0            | 591                | 36            | 627            |
| Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011)   | establecimiento     | 0                            | 3          | 2            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 18            | 40           | 11           | 11           | 112            | 97            | 10           | 25           | 153                | 176           | 329            |
| Verificación contenido neto de huevos   | producto (huevo)    | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 0            | 0            | 0                  | 0             | 0              |
| Verificación contenido neto de gas  | producto (cilindro) | 45                           | 0          | 1164         | 162          | 0          | 0         | 0          | 10         | 134           | 64           | 461          | 76           | 3363           | 725           | 360          | 139          | 5,527              | 1,176         | 6,703          |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71   | producto (cilindro) | 0                            | 0          | 0            | 1617         | 0          | 0         | 0          | 78         | 0             | 525          | 0            | 391          | 0              | 0             | 465          | 322          | 465                | 2933          | 3,398          |
| Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas  | productos (bolsa)   | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 0            | 0            | 0                  | 0             | 0              |
| Materiales de Construcción (arena y piedras)  | establecimiento     | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 2          | 0             | 0            | 0            | 0            | 0              | 0             | 0            | 0            | 0                  | 2             | 2              |
| Bloques   | establecimiento     | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 4          | 0             | 0            | 1            | 0            | 0              | 2             | 0            | 0            | 1                  | 6             | 7              |
| Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc) | estaciones          | 5                            | 6          | 13           | 8            | 7          | 1         | 12         | 3          | 20            | 5            | 15           | 10           | 93             | 25            | 19           | 8            | 184                | 66            | 250            |
| Verificación de surtidores de combustible (1)   | surtidor            | 128                          | 0          | 318          | 7            | 0          | 0         | 29         | 0          | 198           | 2            | 162          | 6            | 2009           | 25            | 332          | 5            | 3,176              | 45            | 3,221          |
| - A favor del consumidor  | surtidor            | 0                            | 0          | 0            | 6            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 11           | 0            | 3            | 0              | 3             | 0            | 4            | 0                  | 27            | 27             |
| - En contra del consumidor  | surtidor            | 0                            | 0          | 0            | 1            | 0          | 0         | 0          | 0          | 0             | 3            | 0            | 3            | 0              | 5             | 0            | 5            | 0                  | 17            | 17             |
| Verificación de tanques de combustible  | tanques             | 44                           | 0          | 61           | 0            | 0          | 0         | 13         | 0          | 90            | 0            | 71           | 0            | 324            | 0             | 85           | 2            | 688                | 2             | 690            |
| Verificación de agroquímicos  | establecimiento     | 0                            | 0          | 0            | 0            | 0          | 0         | 0          | 0          | 1             | 16           | 0            | 0            | 2              | 16            | 0            | 0            | 3                  | 32            | 35             |
| Verificación de escáner   | establecimiento     | 1                            | 4          | 6            | 20           | 0          | 6         | 5          | 12         | 4             | 17           | 1            | 18           | 70             | 77            | 6            | 17           | 93                 | 171           | 264            |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor)   | producto            | 10                           |            | 53           |              | 0          |           | 25         |            | 35            |              | 54           |              | 148            |               | 28           |              | 353                |               | 353            |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor)  | producto            | 6                            |            | 40           |              | 0          |           | 19         |            | 45            |              | 36           |              | 245            |               | 44           |              | 435                |               | 435            |
| Verificación de grasas  | freidora o paila    | 40                           | 10         | 67           | 6            | 0          | 0         | 41         | 5          | 0             | 0            | 0            | 0            | 334            | 8             | 95           | 0            | 577                | 29            | 606            |
| Información comercial   | marca               | 0                            | 0          | 58           | 7            | 0          | 0         | 0          | 2          | 33            | 4            | 0            | 19           | 2              | 208           | 11           | 33           | 104                | 273           | 377            |
| <b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>   |                     | <b>2,318</b>                 | <b>654</b> | <b>1,959</b> | <b>2,411</b> | <b>193</b> | <b>58</b> | <b>709</b> | <b>502</b> | <b>12,487</b> | <b>1,147</b> | <b>8,802</b> | <b>1,359</b> | <b>107,205</b> | <b>11,005</b> | <b>1,685</b> | <b>1,853</b> | <b>135,358</b>     | <b>18,989</b> | <b>154,347</b> |

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

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

Fuente: ACODECO

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

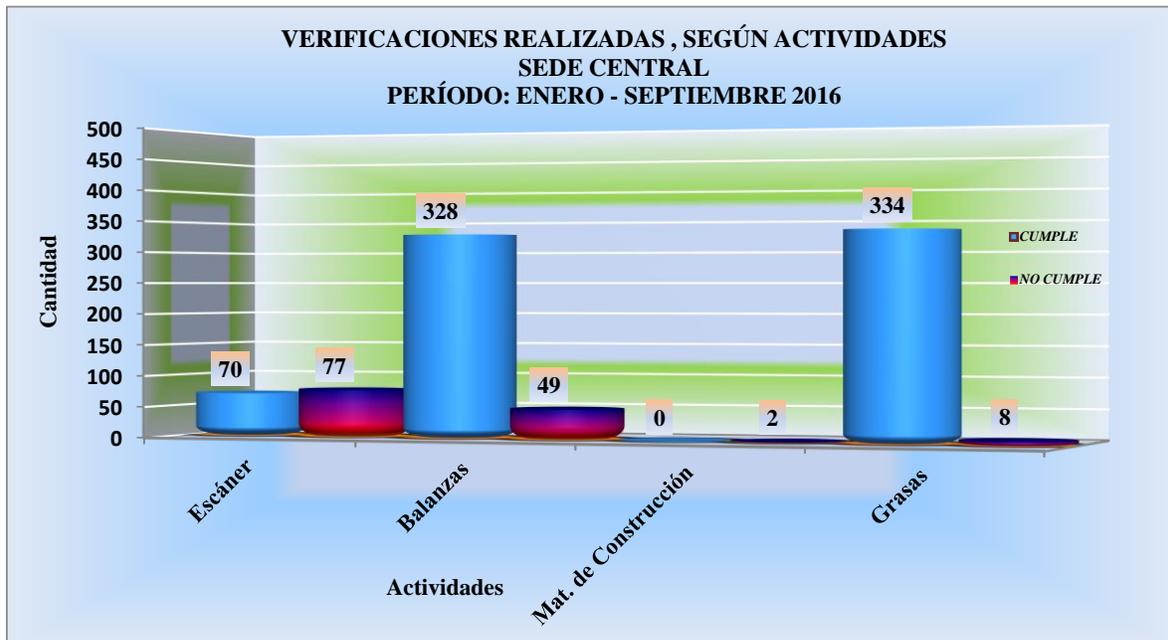
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

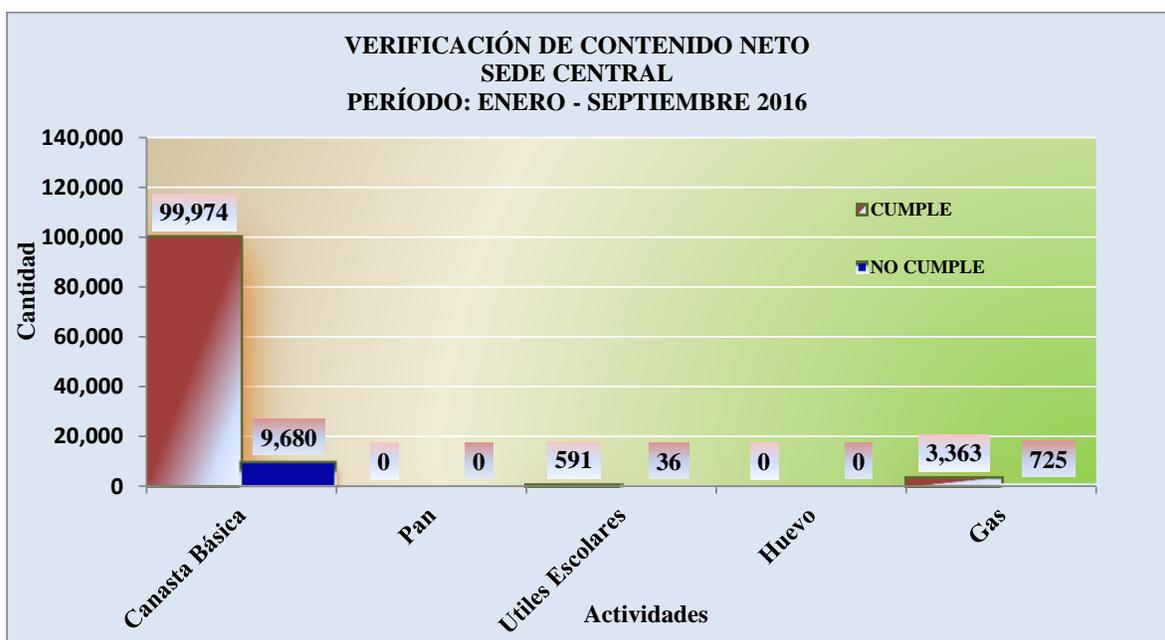
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

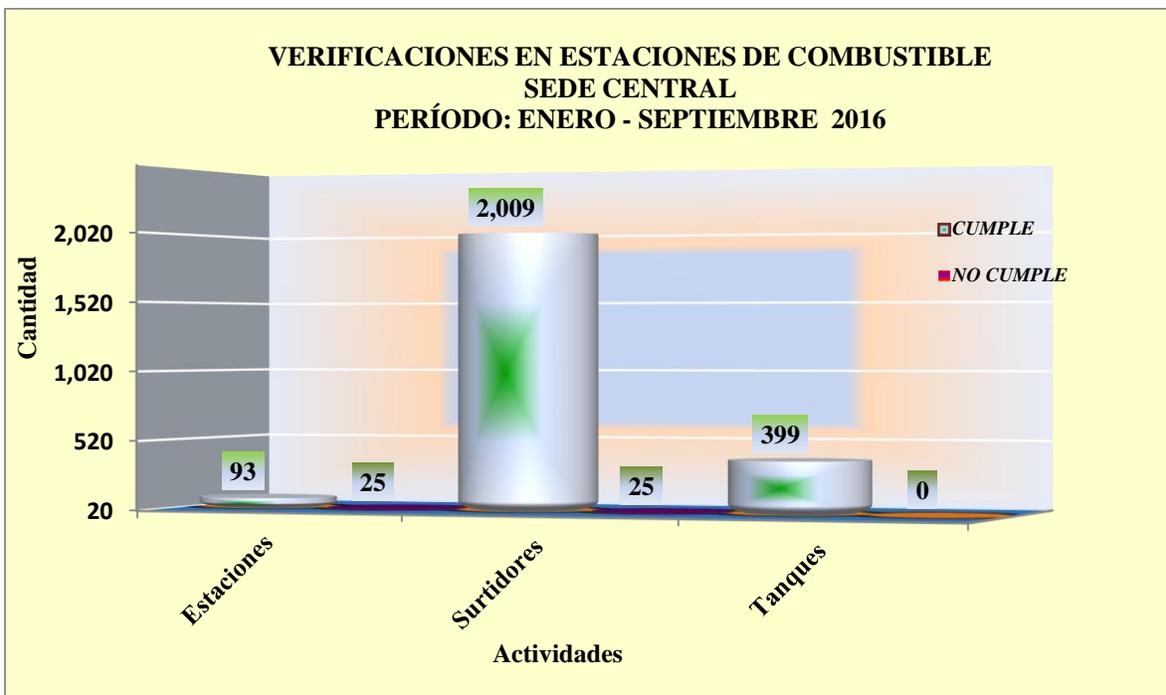
**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

| ACTIVIDADES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-------------|--------|-----------|
| Estaciones  | 93     | 25        |
| Surtidores  | 2,009  | 25        |
| Tanques     | 399    | 0         |

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

**Fuente: ACODECO**



**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL**  
AÑOS: 2012-2016 (a septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

| ACTIVIDADES  | UNIDAD DE MEDIDA    | 2012                         |           | 2013   |           | 2014   |           | 2015   |           | 2016    |           | TOTAL DE PRODUCTOS |           | TOTAL   |
|--|---------------------|------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|---------|-----------|--------------------|-----------|---------|
|  |                     | cumple                       | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple  | no cumple | cumple             | no cumple |         |
|  |                     | Análisis de calidad de arroz | producto  | -      | -         |        |           | 13     | 65        | 0       | 2         | 3                  | 57        |         |
| Verificación de pesas y balanzas   | balanza             | -                            | 142       | 508    | 135       | 998    | 98        | 297    | 70        | 623     | 154       | 2,426              | 599       | 3,025   |
| - A favor del consumidor   | balanza             | -                            |           |        | 51        |        | 36        | 2      | 24        | 0       | 25        | 2                  | 136       | 138     |
| - En contra del consumidor   | balanza             | -                            |           |        | 58        |        | 40        | 0      | 34        | 0       | 30        | 0                  | 162       | 162     |
| Balanzas Retiradas   | balanza mecánicas   | -                            | 44        |        | 19        |        | 21        | 0      | 18        | 0       | 11        | 0                  | 113       | 113     |
| Análisis Físicoquímicos  | marca               | -                            | -         |        |           | 18     | 4         | 0      | 0         | 0       | 0         | 18                 | 4         | 22      |
| Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)  | producto            | -                            | 19,382    | 57,161 | 6,699     | 29,136 | 3,127     | 96,759 | 7,838     | 129,288 | 15,007    | 312,344            | 52,053    | 364,397 |
| Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)  | establecimientos    | -                            | 391       | 56     | 71        | 9      | 11        | 131    | 160       | 153     | 176       | 349                | 809       | 1,158   |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71  | producto (cilindro) | -                            | 401       | 71     | 3         | 49     |           | 35     | 281       | 465     | 2,933     | 620                | 3,618     | 4,238   |
| Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos, frijoles y lentejas   | producto (bolsa)    | -                            | -         |        |           |        |           | 0      | 1         | 0       | 0         | 0                  | 1         | 1       |
| Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)   | establecimiento     | -                            | 200       | 92     | 370       | 47     | 189       | 78     | 431       | 1       | 8         | 218                | 1,198     | 1,416   |
| Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc) | estación            | -                            | 83        | 67     | 9         | 77     | 70        | 113    | 52        | 184     | 66        | 441                | 280       | 721     |
| verificación de surtidores de combustible  | surtidor            | -                            | 40        | 464    | 3         | 1,613  | 32        | 2,482  | 9         | 3,176   | 45        | 7,735              | 129       | 7,864   |
| - A favor del consumidor   | surtidor            | -                            |           |        | 3         |        | 86        | 0      | 7         | 0       | 27        | 0                  | 123       | 123     |
| - En contra del consumidor   | surtidor            | -                            |           |        | 3         |        | 21        | 0      | 3         | 0       | 17        | 0                  | 44        | 44      |
| Verificación de tanques de combustible   | tanques             | -                            | -         | 112    |           | 423    | 11        | 482    | 0         | 688     | 2         | 1,705              | 13        | 1,718   |
| Verificación de agroquímicos   | establecimientos    | -                            | 27        |        | 1         | 1      | 12        | 0      | 0         | 3       | 32        | 4                  | 72        | 76      |
| Verificación de escáner  | establecimientos    | -                            | 285       | 98     | 262       | 79     | 158       | 129    | 136       | 93      | 171       | 399                | 1,012     | 1,411   |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor)  | producto            | -                            |           | 543    |           | 348    |           | 363    |           | 353     |           | 1,607              |           | 1,607   |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor)   | producto            | -                            |           | 538    |           | 366    |           | 286    |           | 435     |           | 1,625              |           | 1,625   |
| Verificación de grasas   | freidora o paila    | -                            | 34        | 2      |           | 795    | 78        | 1,059  | 55        | 577     | 29        | 2,433              | 419       | 2,852   |
| Información comercial  | marca               | -                            | 338       | 30     | 44        | 1      | 24        | 71     | 849       | 104     | 273       | 206                | 406       | 612     |

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

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

Fuente: ACODECO

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

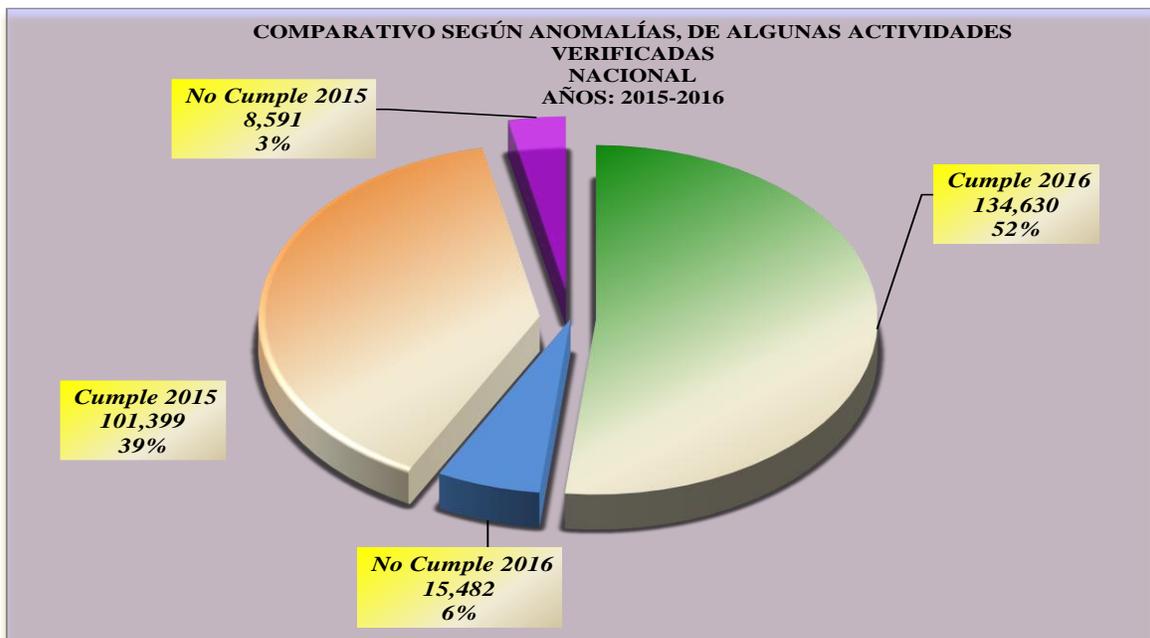
**PERÍODO: 2015 - 2016 (septiembre)**

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

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

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

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

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

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

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

Fuente: ACODECO

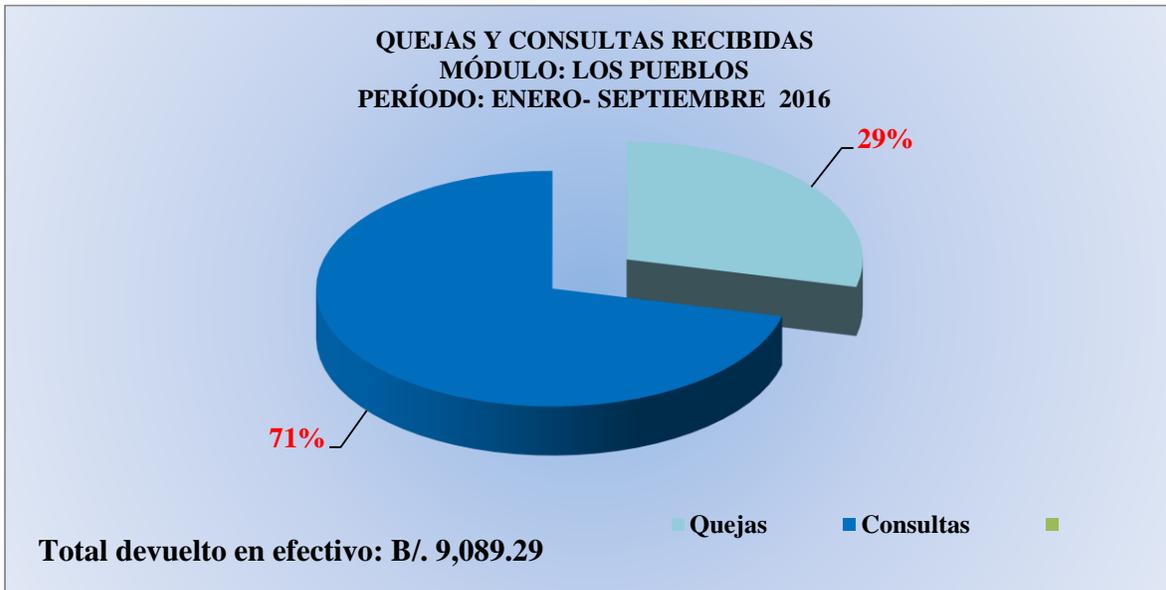
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2016**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

Fuente: ACODECO



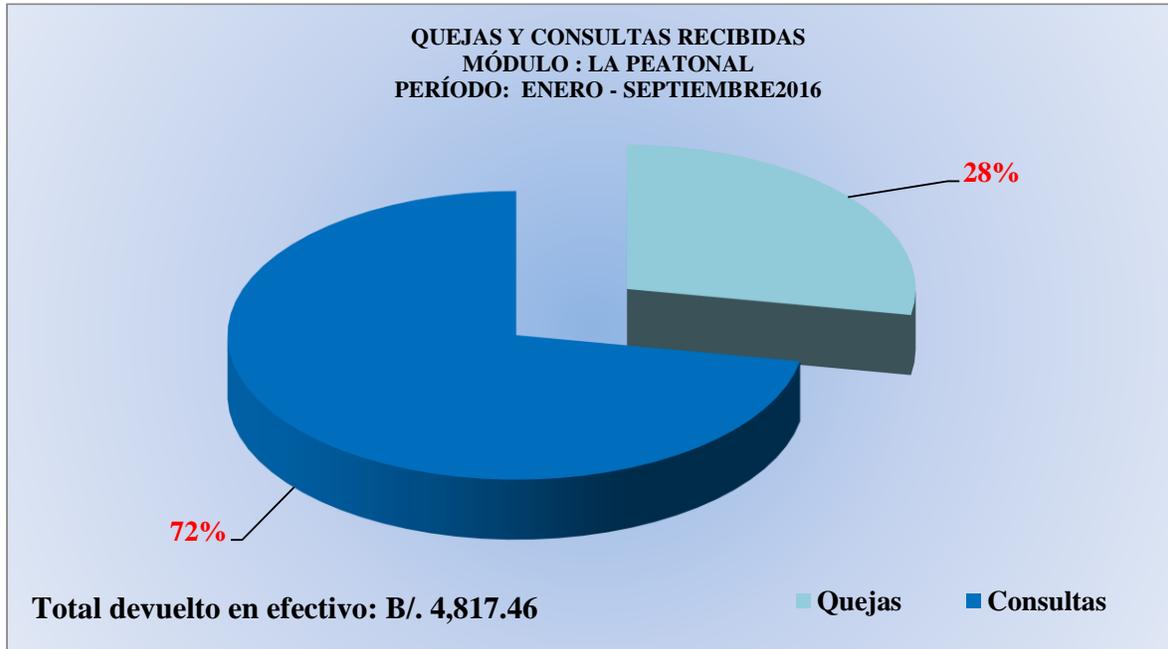
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

Fuente: ACODECO



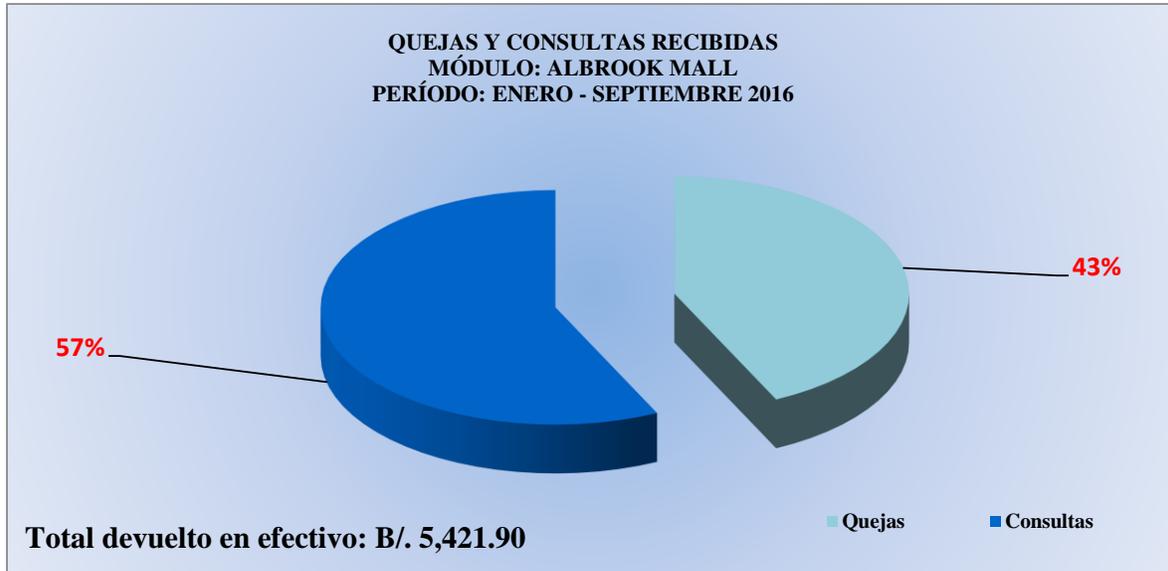
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

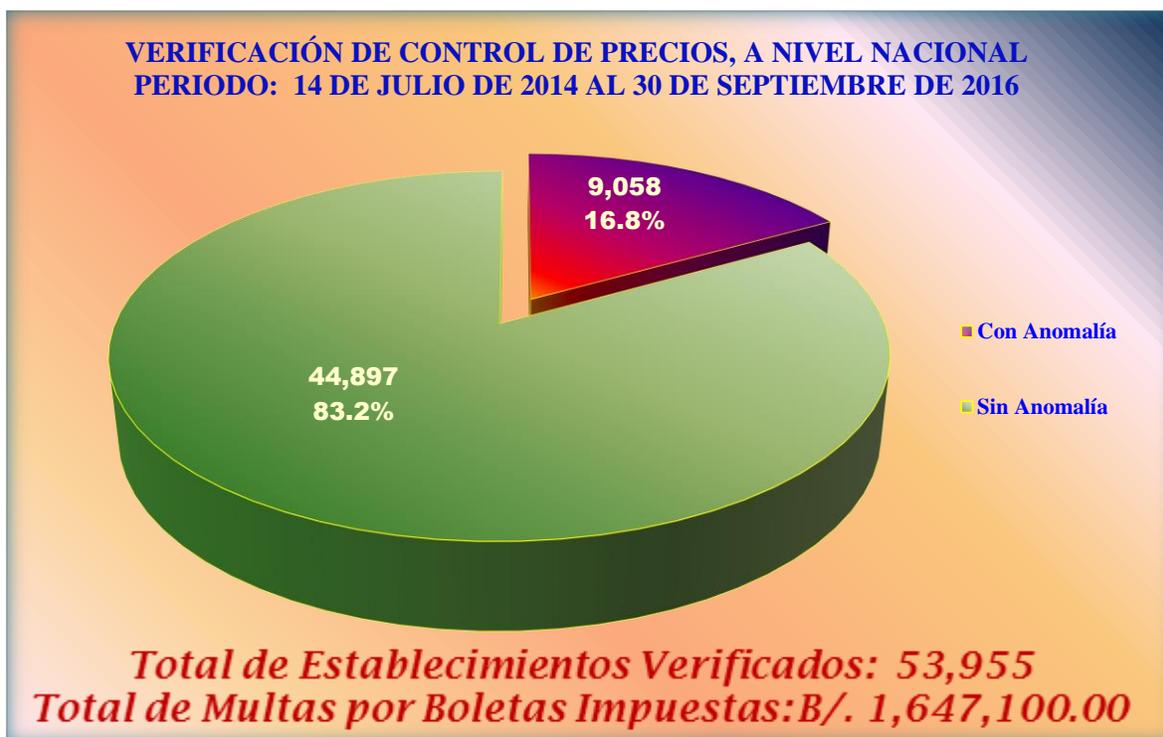
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

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

Estos datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO.

## NACIONAL

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

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

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO