

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

Período: Enero - Junio 2015

Datos elaborados 13-07-15. Estos se actualizan 13-08-15.

**CONTROL DE PRECIO**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	278	100
<b>TOTALES</b>	<b>278</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	88	53.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	19	11.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	14	8.5
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	13	7.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	11	6.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	3.0
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	2.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION	3	1.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.2
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	2	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.6
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.6
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	144	17.8
PRODUCTOS VENCIDOS	114	14.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	88	10.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	53	6.6
ESCÁNER	47	5.8
NO CUMPLEN	47	5.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	44	5.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	38	4.7
BALANZAS	31	3.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	30	3.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	2.5
PESO NETO	17	2.1
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	17	2.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	15	1.9
FALTA DE INFORMACIÓN	14	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	12	1.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	1.0
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	7	0.9
VENTA ATADA	7	0.9
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	0.6
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	5	0.6
INFORMACION NO VERAZ	5	0.6
MONOPOLIO	4	0.5
DISCRIMINACIÓN	3	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.4
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>807</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	6	50.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	33.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	16.7
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

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



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**

*Datos elaborados 13-07-15. Estos se actualizan 13-08-15.*

*Enero - Junio 2015*

<i>Detalles</i>	<i>Bocas del Toro</i>	<i>Coclé</i>	<i>Colón</i>	<i>Chiriquí</i>	<i>Darién</i>	<i>Herrera</i>	<i>Los Santos</i>	<i>Panamá</i>	<i>Veraguas</i>	<i>Panamá Oeste</i>	<i>Panamá Este</i>	<i>Total Nacional</i>
PERSONAL	3	28	8	57	6	8	25	398	30	39	18	<b>620</b>
TELEFÓNICA	7	21	11	26	1	26	21	238	19	36	7	<b>413</b>
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	374	0	0	0	<b>374</b>
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	140	0	0	0	<b>140</b>
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	95	0	0	0	<b>95</b>
WEB	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	<b>39</b>
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	<b>117</b>
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	<b>21</b>
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>83</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>1,432</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>1,829</b>

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**

*Datos elaborados 13-07-15. Estos se actualizan 13-08-15.*

*Enero - Junio 2015*

<i>Detalles</i>	<i>Bocas del Toro</i>	<i>Coclé</i>	<i>Colón</i>	<i>Chiriquí</i>	<i>Darién</i>	<i>Herrera</i>	<i>Los Santos</i>	<i>Panamá</i>	<i>Veraguas</i>	<i>Panamá Oeste</i>	<i>Panamá Este</i>	<i>Total Nacional</i>
ASISTENCIA (PERSONAL)	127	220	160	739	23	155	66	4,736	702	557	138	<b>7,623</b>
TELEFÓNICA (3)	16	52	52	16	0	53	31	4,470	288	74	44	<b>5,096</b>
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	<b>16</b>
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	1,202	0	0	0	<b>1,202</b>
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	290	0	0	0	<b>290</b>

VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,963	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>272</b>	<b>212</b>	<b>755</b>	<b>23</b>	<b>208</b>	<b>97</b>	<b>12,700</b>	<b>990</b>	<b>631</b>

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

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

*(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.*

*(3): Recibidas a través del 510-1313.*

*Fuente: ACODECO*