



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2018**



**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 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
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-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17 <sup>®</sup>	3,859	69,791,225.46
Ene-Abr-18	1,164	21,457,616.75

® Datos revisados.

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 2018**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
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-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17 <sup>®</sup>	2,784	37,830,975.46
Ene-Abr-18	852	13,613,843.64

® Datos revisados.

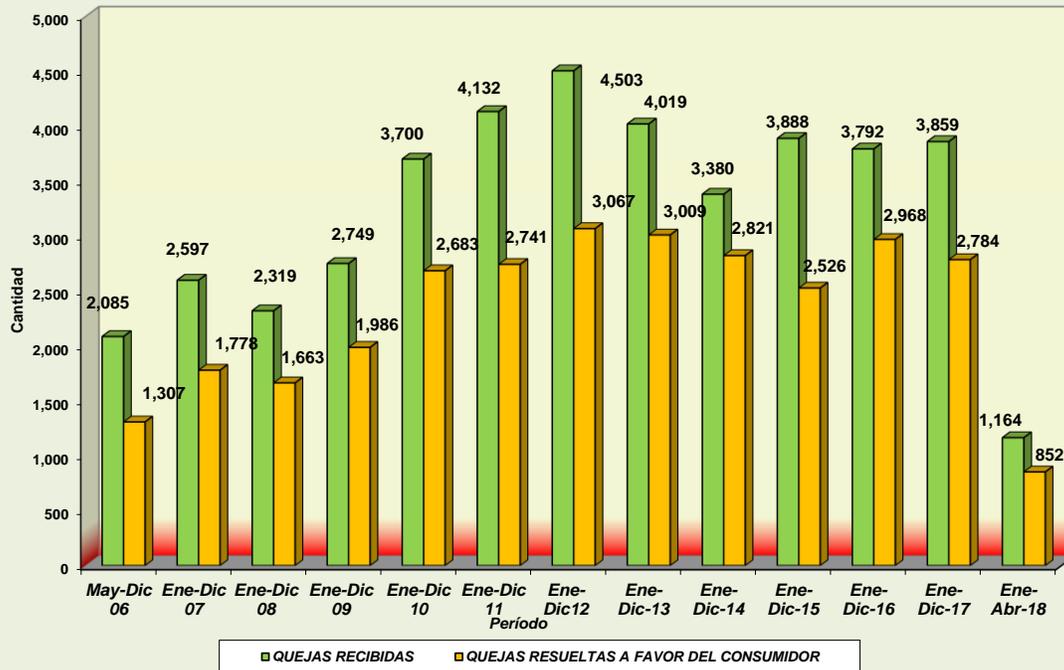
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

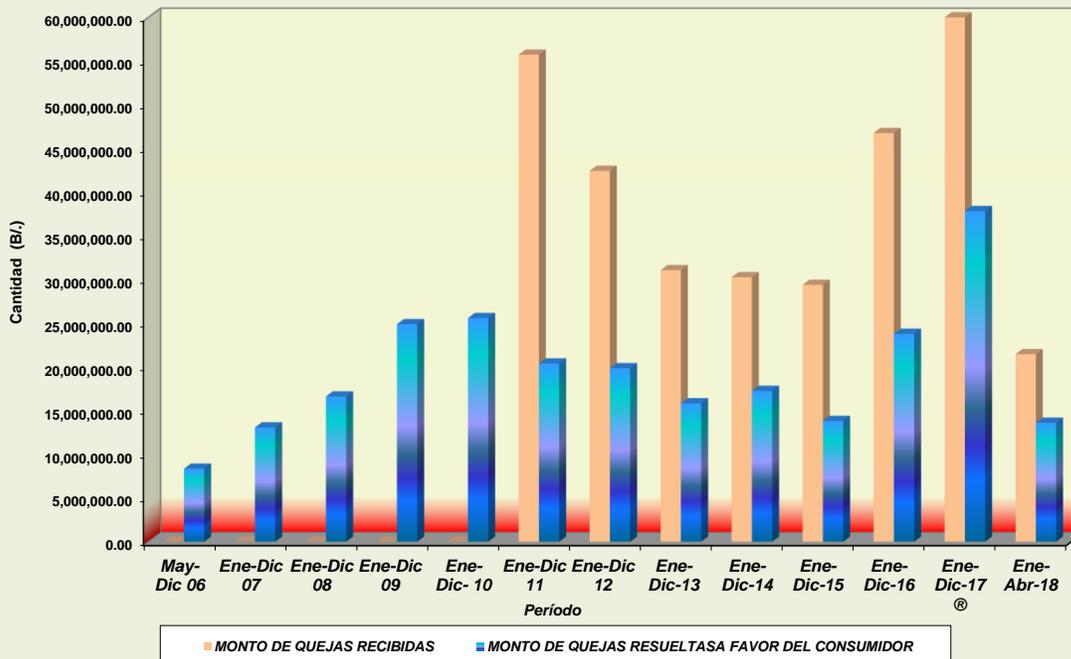
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)</b>	<b>30,185</b>	<b>250,879,739.59</b>
---	---------------	-----------------------

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 - 2018



**CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
PERÍODO: 2006 - 2018



**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 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Abr-18	847	20,429,758.03

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

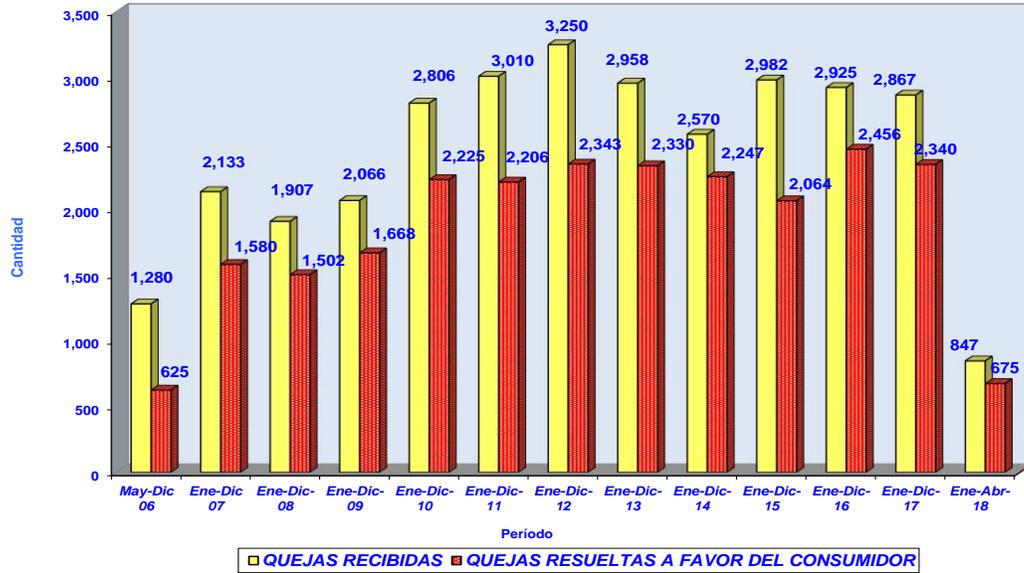
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

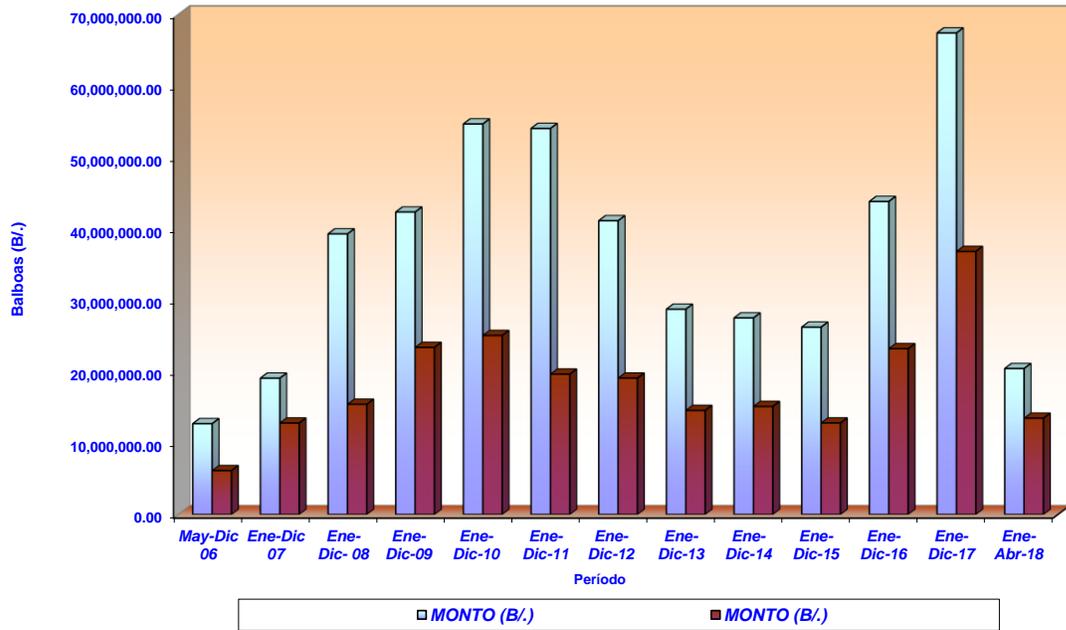
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Abr-18	675	13,478,070.32
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018</b>	<b>24,261</b>	<b>237,601,710.69</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 - 2018**



**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 - 2018**



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN SEDE CENTRAL Y REGIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,007	847	26	134	0
REGIONAL	Expedientes	348	317	10	21	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,355</b>	<b>1,164</b>	<b>36</b>	<b>155</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	15					
Promedio de Quejas Semanal	85					
Promedio de Quejas Mensual	339					

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN SEDE CENTRAL Y REGIONALES

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	84.11%	2.58%	13.31%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.09%	2.87%	6.03%	...

Fuente: ACODECO

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
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-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Abr 18	317	1,027,858.72

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Abr 18	177	135,773.32

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	175
Agencia de autos	35
Hoteles o planes vacacionales	27
Material didáctico	18
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	5
Constructoras	3
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	137	46.6	106,885.24	14,643,277.33
Incumplimiento de contrato	47	16.0	42,111.27	1,979,229.79
Incumplimiento de garantía	30	10.2	24,391.52	731,745.73
Falta de información comercial	27	9.2	73,080.22	1,973,166.03
Aclaración de contrato	18	6.1	10,074.83	181,346.95
Vicio oculto	11	3.7	58,212.08	640,332.91
Devolución de dinero/abono	5	1.7	3,785.52	18,927.62
Cobro indebido	4	1.4	6,946.94	27,787.77
Incumplimiento de servicio	4	1.4	6,558.10	26,232.41
Custodia de bien	4	1.4	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	2	0.7	8,625.00	17,250.00
Anulación de contrato	1	0.3	2,100.00	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.3	7,804.72	7,804.72
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	70,815.00	70,815.00
Resindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>	<b>69,475.61</b>	<b>20,425,829.56</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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Desistimiento	72	28.3	60,437.93	4,351,530.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	59	23.2	45,436.00	2,680,723.90
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	11.8	93,331.20	2,799,936.05
Acuerdo en audiencia/Varios	27	10.6	44,116.85	1,191,155.00
Abandono	24	9.4	35,684.68	856,432.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	8.3	26,332.54	552,983.40
Pendiente constancia Desistimiento	9	3.5	66,999.19	602,992.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	3.1	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.6	16,286.25	65,145.00
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100.0</b>	<b>52,329.71</b>	<b>13,291,747.54</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	113	14,401,344.97
Incumplimiento de contrato	36	1,841,171.72
Falta de información comercial	9	1,846,794.03
Vicio oculto	6	523,882.90
Devolución de dinero/abono	4	13,139.62
Incumplimiento de garantía	3	65,265.09
Cobro indebido	3	27,659.37
Aclaración de contrato	1	148,786.00
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>18,868,043.70</b>

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	76	6,464,596.37
Desistimientos	56	5,335,102.64
Fallo a favor	3	65,708.89
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>11,865,407.90</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
HORIZON TOWER, S.A.	8
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
MYSTIC VALLEY	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
SHELBY OAKS, S.A.	5
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	4
MYS, S.A.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	3
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	3
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BIOCLIMA S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
COINDECSA	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY INC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
TEE ONE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A. / INMOBILIARIA A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,  
SEGÚN MOTIVOS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	44	905,932.73
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	5	48,200.00
Vicio oculto	5	112,459.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Cobro indebido	1	300.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>1,358,770.17</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	9	168,911.23
Desistimiento	8	185,715.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	4	83,890.00
Pendiente constancia Desistimiento	4	57,065.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Desistimiento/Devolución	1	200.00
Resoluciones/Varios	1	500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>905,900.47</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EXCEL AUTOMOTRIZ	18
GRUPO SILABA	13
RICARDO PEREZ, S.A.	9
MOTORES JAPONESES	6
PETROAUTOS, S.A.	6
CONSULTENOS, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;  
SEGÚN MOTIVOS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	18	111,284.74
Incumplimiento de contrato	5	44,693.80
Falta de información comercial	4	27,400.00
Vicio oculto	2	12,000.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>199,128.54</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Desistimiento/Devolución	2	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	29,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>92,091.82</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
AUTOS SMART S.A.	1
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR	1
GRUPO JARUM	1
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	3
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TECNICAR CENTER	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	110
Electrodomésticos/equipos electrónicos	92
Inmobiliarias	80
Almacén por departamentos	70
Funerarias	61
Mueblería/equipo electrónico	44
Agencia de autos	38
Tv por cable	37
Telefonía	29
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	21
Joyería/Relojerías	20
Repuestos para autos	20
Taller de reparación de autos	20
Venta de autos usados	19
Almacén de ropa y calzados	14
Hoteles o planes vacacionales	13
Fábricas de muebles	13
Mueblerías	12
Alquiler de autos	11
Líneas aéreas	10
Escuelas / colegio	10
Servicios de instalación	9
Servicio de intermediación	9
Servicios Profesionales	9
Universidad	8
Agencias de viajes	6
Computadoras	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Supermercados	5
Eventos artísticos	5
Constructoras	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Materiales de construcción	4
Distribuidoras e importadoras	4
Animales	3
Ventas por TV	3
Librerías	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Centros de estéticas	3
Clínicas	2
Estaciones de gasolinas	2
Motores (no autos)	2
Servicios de transporte particular	2
Decoración	2
Cursos varios	2
Ventas por internet	2
Casa de empeño	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Pinturas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Videojuegos	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Imprenta y copiadoras	1
Cines	1
Opticas	1
Ventas de colchones	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	396	45.5	1,265.60	501,176.84
Falta de información	177	20.3	793.62	140,470.60
Incumplimiento de servicio	83	9.5	1,786.01	148,238.99
Incumplimiento de contrato	54	6.2	1,458.04	78,733.90
Custodia de bien	27	3.1	1,615.00	43,604.87
Anulación de contrato	25	2.9	873.35	21,833.72
Resolución de contrato	24	2.8	153.40	3,681.58
Daño y perjuicio	19	2.2	1,663.93	31,614.62
Cobro indebido	19	2.2	1,065.12	20,237.19
Rescindir contrato	17	2.0	283.17	4,813.97
Vicio oculto	11	1.3	2,054.42	22,598.61
Devolución de dinero	5	0.6	855.86	4,279.31
Veracidad de la publicidad	4	0.5	291.88	1,167.50
Abono retenido	3	0.3	998.89	2,996.66
Mercancía defectuosa	3	0.3	274.67	824.00
Venta engañosa	2	0.2	2,679.92	5,359.83
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>	<b>100.0</b>	<b>1,185.96</b>	<b>1,031,787.19</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	151	25.3	871.50	131,596.07
Desistimiento/Devolución	115	19.2	403.69	46,424.47
Acuerdo en audiencia/Varios	84	14.0	136.99	11,507.31
Pendiente constancia desistimiento	69	11.5	243.03	16,769.16
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	45	7.5	582.71	26,221.90
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	6.4	542.56	20,617.22
Resolución/Devolución	29	4.8	1,064.97	30,884.27
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	2.5	638.69	9,580.30
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	14	2.3	512.57	7,175.95
Resolución/Reemplazo	10	1.7	682.29	6,822.87
Resolución/Reparar	9	1.5	888.84	7,999.54
Transacción extrajudicial	6	1.0	200.76	1,204.53
Abandono	5	0.8	265.29	1,326.45
Resoluciones/Varios	4	0.7	792.98	3,171.90
Acuerdo/Reemplazo	3	0.5	181.39	544.16
Acuerdo/Devolución	1	0.2	250.00	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>598</b>	<b>100.0</b>	<b>538.62</b>	<b>322,096.10</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	42	65,186.98
Incumplimiento de contrato	19	34,631.05
Cobro indebido	5	9,938.43
Incumplimiento de garantía	4	3,685.44
Vicio oculto	4	10,949.26
Anulación de contrato	3	8,200.00
Abono retenido	2	2,649.00
Daño y perjuicio	1	774.92
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>136,015.08</b>

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	28	26,990.86
Resolución	8	10,471.22
Acuerdos	7	8,304.57
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>45,766.65</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PROHUEL, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DILINTER, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA EL MORADOR, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	82	34,655.73
Vicio oculto	3	3,025.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Falta de información	2	556.38
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Incumplimiento de contrato	1	106.98
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>39,517.74</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	48	19,592.46
Acuerdo	30	17,573.09
Resolución	6	4,493.80
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>41,659.35</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	13
ELEKTRA	10
FOTO SONIDO	10
MULTIMAX	9
RODELAG	8
PHOTURA	4
TECH & HOUSE	3
E-VISION	2
GRUPO PRIMO, S.A.	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PANAFOTO	2
SOUND N MUSIC	2
ÚNICA	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DIGITAL CITY	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
GANGASSS	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	96	22,586.09
Custodia de bien	6	1,528.68
Falta de información	4	556.38
Incumplimiento de servicio	3	244.00
Daño y perjuicio	1	104.33
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>25,019.48</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	57	10,450.19
Acuerdo	25	7,801.22
Resolución	2	345.03
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>18,596.44</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CLARO PANAMA	4
MOVICELL	3
AIDY SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
HD MOVIL	2
HS MOVILES	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO MOVIL S.A	2
MUNDO FASHION	2
POWER PHONE	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL PRINCESS	1
CELL SHOPPING	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELL.COM	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES SANG	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
Global Mobiles Magic Cell	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
JESSY STORES	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL Y JOYERIA	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
Mobiltek	1
MOBILTEK	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL.COM	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE	1
SONICEL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	8	6,031.44
Falta de información	2	380.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>7,480.69</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	3,357.78
Acuerdo en audiencia/Varios	4	2,075.25
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5,433.03</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	4
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
HOME CENTER	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERÍA PANAMÁ	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,  
SEGÚN MOTIVOS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	44	905,932.73
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	5	48,200.00
Vicio oculto	5	112,459.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Cobro indebido	1	300.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>1,358,770.17</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	9	168,911.23
Desistimiento	8	185,715.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	4	83,890.00
Pendiente constancia Desistimiento	4	57,065.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Desistimiento/Devolución	1	200.00
Resoluciones/Varios	1	500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>905,900.47</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - ABRIL 2018****Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EXCEL AUTOMOTRIZ	18
GRUPO SILABA	13
RICARDO PEREZ, S.A.	9
MOTORES JAPONESES	6
PETROAUTOS, S.A.	6
CONSULTENOS, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;  
SEGÚN MOTIVOS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Incumplimiento de garantía	18	111,284.74
Incumplimiento de contrato	5	44,693.80
Falta de información comercial	4	27,400.00
Vicio oculto	2	12,000.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>199,128.54</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Desistimiento/Devolución	2	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	29,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>92,091.82</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
AUTOS SMART S.A.	1
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR	1
GRUPO JARUM	1
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	3
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TECNICAR CENTER	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE  
DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
MES: ENERO - ABRIL 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	50	48.1	119,438.6	5,971,927.78
Incumplimiento de garantía	14	13.5	18,441.4	258,180.00
Incumplimiento de contrato	12	11.5	14,296.3	171,555.79
Vicios ocultos	11	10.6	76,748.5	844,233.81
Falta de información comercial	9	8.7	97,917.4	881,256.71
Custodia de bienes	4	3.8	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	2	1.9	18,449.0	36,898.00
Daños y perjuicio	1	1.0	7,804.7	7,804.72
Cobro indebido	1	1.0	5,078.8	5,078.81
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>	<b>79,186.47</b>	<b>8,235,392.99</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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	59	67.0	2,680,723.90
Acuerdo judicial	21	23.9	552,983.40
Fallo a favor	8	9.1	190,848.56
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>	<b>3,424,555.86</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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**

**MES: ENERO - ABRIL 2018**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	17	1,835,583.98
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Falta de información comercial	2	83,225.00
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Cobro indebido	1	5,078.81
Incumplimiento de servicio	1	4,119.81
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>2,276,187.88</b>

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - ABRIL 2018**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	17	2,181,282.79
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>2,276,187.88</b>

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

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

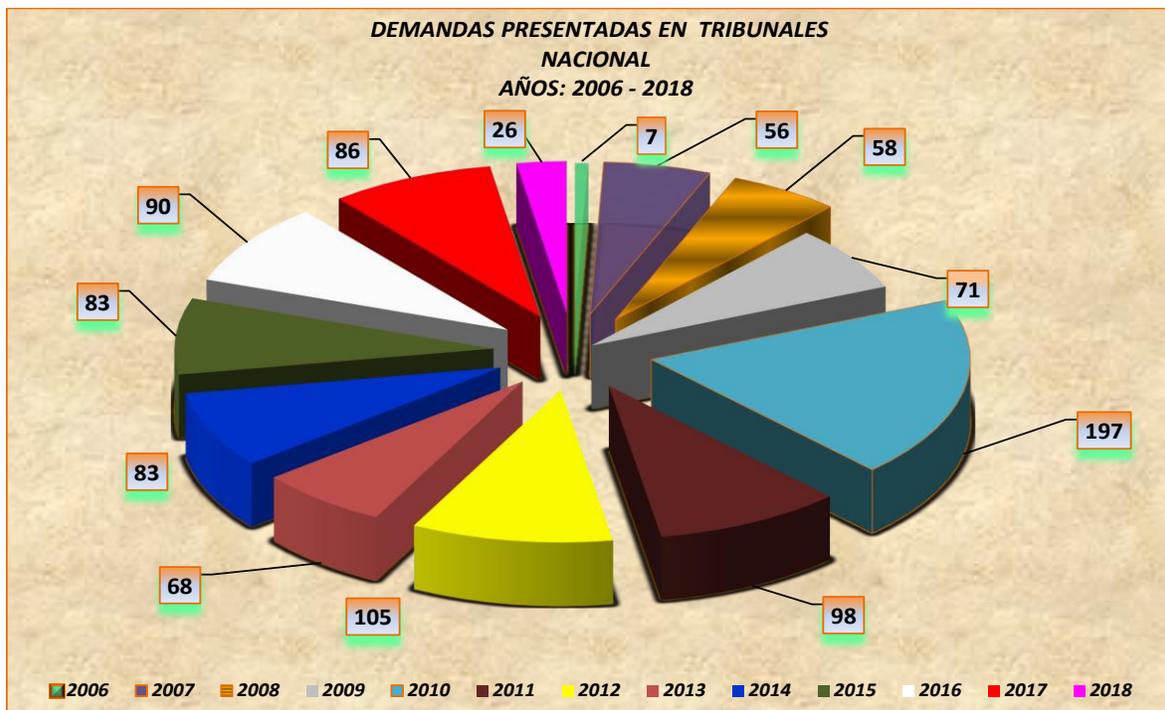
**AÑO: 2006 - 2018**

**Última Act. 20/05/17 Próxima 20/06/18**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.2	11,574,589.66
2011	98	9.5	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.1	2,925,140.26
2015	83	8.1	2,460,388.06
2016	90	8.8	1,482,834.38
2017	86	8.4	5,075,770.22
2018	26	2.5	2,276,187.88
<b>TOTAL</b>	<b>1,028</b>	<b>100.0</b>	<b>43,154,729.90</b>

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

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45, LEY 6, LEY 24, LEY 81, LEY 134 Y DECRETO DE GAB. 16 DE 2014 (USO INDEBIDO DE GAS) EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	2,458	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,849	754,440.00

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

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>SOLICITUD</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
Eliminar	Eliminar por prescripción	24
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	27
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	25
Rectificar	Rectificar historial (números)	39
	Rectificar forma de pago	0
	Rectificar monto del último pago	1
	Rectificar fecha de último pago	1
	Rectificar saldo actual	1
	Rectificar monto original	1
Modificar	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
	Modificar de activa a cancelada	21
	Consulta sin autorización	8
<b>TOTAL</b>		<b>155</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>	<b>% MONTO</b>
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	50	3.1	20,950.00	3.6
SUPERMERCADO 99	43	2.7	18,480.00	3.1
SUPERMERCADO XTRA	25	1.6	8,310.00	1.4
SUPERMERCADO REY	20	1.2	8,865.00	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	7	0.4	2,780.00	0.5
SUPER CARNES	6	0.4	3,730.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.2	800.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.1	225.00	0.0
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	2	0.1	550.00	0.1
OTROS	1,453	90.1	522,150.00	89.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,612</b>	<b>100.0</b>	<b>586,840.00</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**

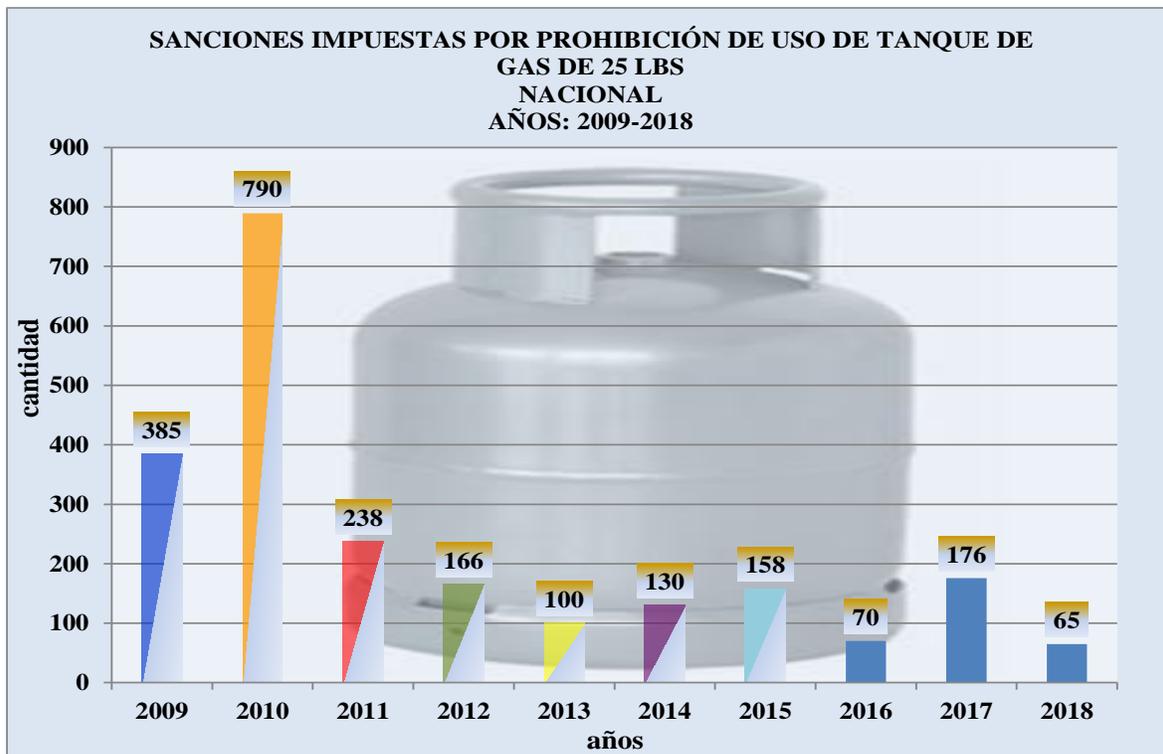
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2018 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<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	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	65	59,900.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,278</b>	<b>1,097,900.00</b>

**Fuente: ACODECO**



**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS**

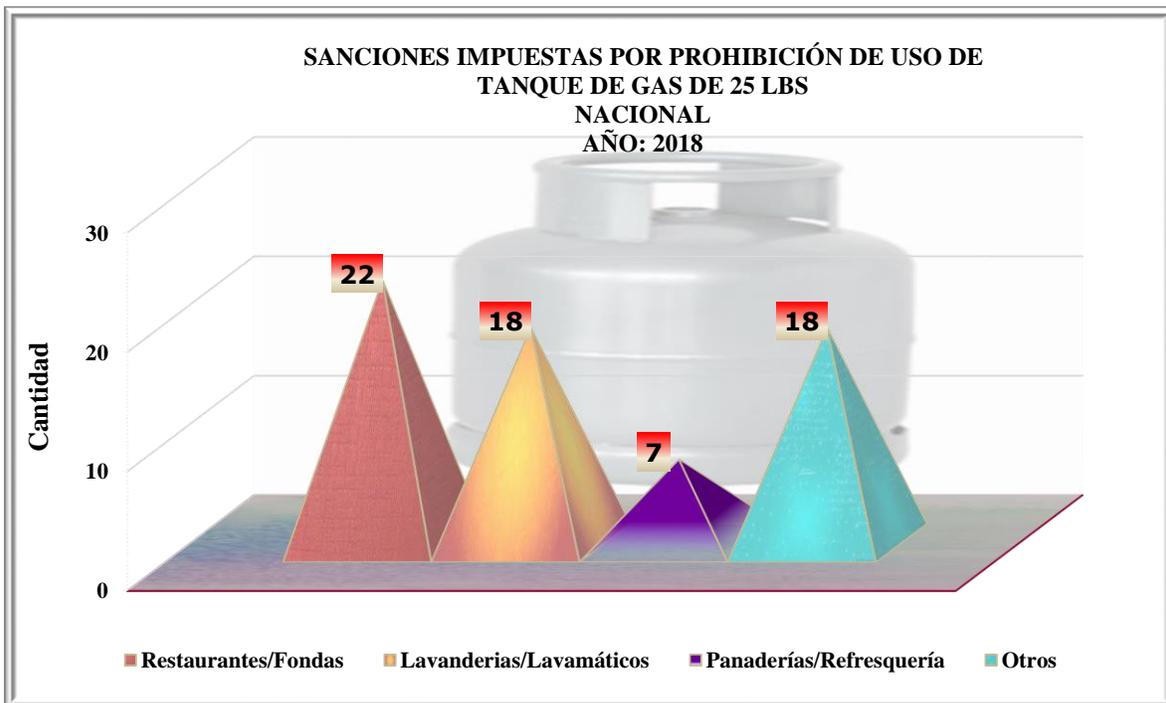
**NACIONAL  
AÑO: 2018 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	22	16,650.00
Lavanderias/Lavamáticos	18	22,250.00
Panaderías/Refresquería	7	6,000.00
Otros	18	15,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>59,900.00</b>

Nota: Otros incluye hoteles, minisúper, salón de belleza, tiendas.

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 ( a abril )

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	113
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2018 ( a abril )**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</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	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	26	23,850.00
2018	10	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>172,100.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	4
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	1
Cobro por copias	...	2	...	...	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>10</b>

\*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

\*\*En

venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

**Fuente: ACODECO**

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR CONTENIDO  
NETO DE GAS DE 25 LBS  
NACIONAL**

**AÑOS: 2015 - 2018 ( a abril )**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	32	6,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>39,175.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS EN APERTURA Y SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA  
A LEY 134 DE 2013 DE DISCAPACITADOS**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2018 ( a abril )**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	0	1	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1,800.00</b>

**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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	30,870.97
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	27	0.00
La publicidad no es veraz	71	0.00
No cumplieron con la publicidad	65	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	3	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	4	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	2	0.00
Hasta agotar existencias	1	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	13	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
Remisión a otra fuente	4	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>30,870.97</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>11</b>	<b>0.00</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>		

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	15	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	419.98
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>419.98</b>

**Fuente: ACODECO**

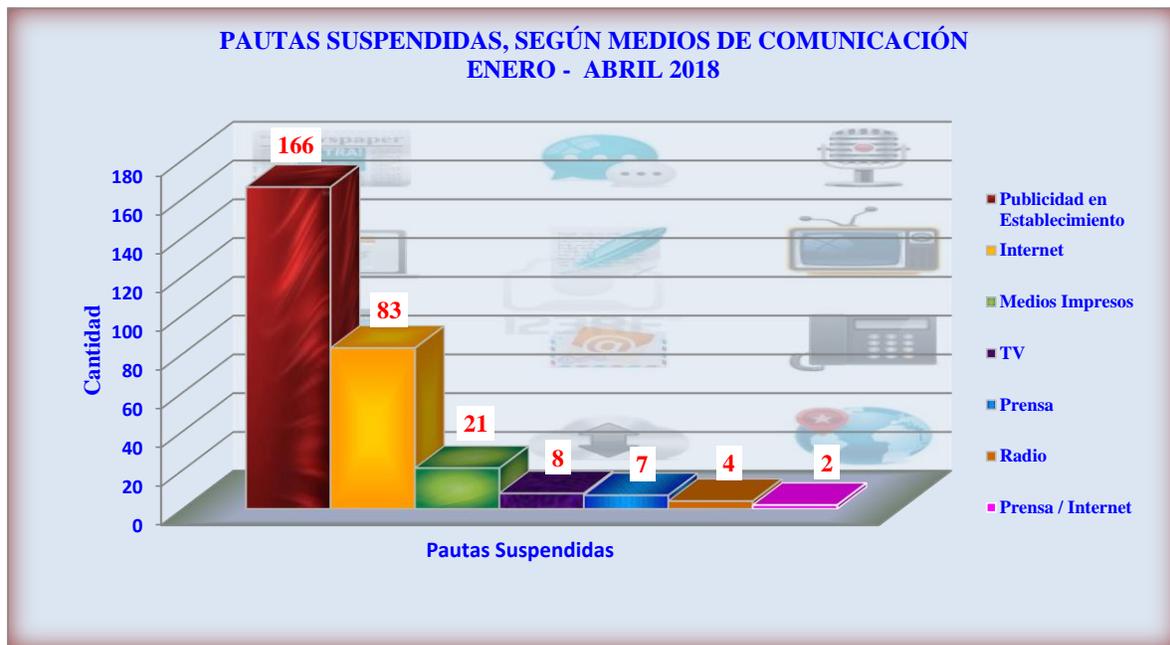
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	166
Internet	83
Medios Impresos	21
TV	8
Prensa	7
Radio	4
Prensa / Internet	2
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
CABLE & WIRELESS	10
PANAMA BEST TRAVEL	10
CLARO PANAMA	7
SUBWAY	6
SUPERMERCADO REY	6
DO IT CENTER	5
SUPERMERCADO 99	5
STEVENS	4
CABLE ONDA	3
CINEPOLIS	3
EL COSTO	3
EL MACHETAZO	3
MC DONALD'S	3
PETROAUTOS	3
SUPER CENTRO EL FUERTE	3
SUPER XTRA	3
BANISTMO	2
COCHEZ	2
DAYRI QUEEN	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	2
NOVEY	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PANATICKETS	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
TELERED	2
TICKETPLUS	2
OTROS	119
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL**

**AÑOS: 2006 - 2018 (a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<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	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	2,926	1,746	4,672
<b>TOTAL</b>	<b>125,916</b>	<b>74,886</b>	<b>200,802</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 - 2018 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<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	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	1,107	471	1,578
<b>TOTAL</b>	<b>55,335</b>	<b>28,894</b>	<b>84,229</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**

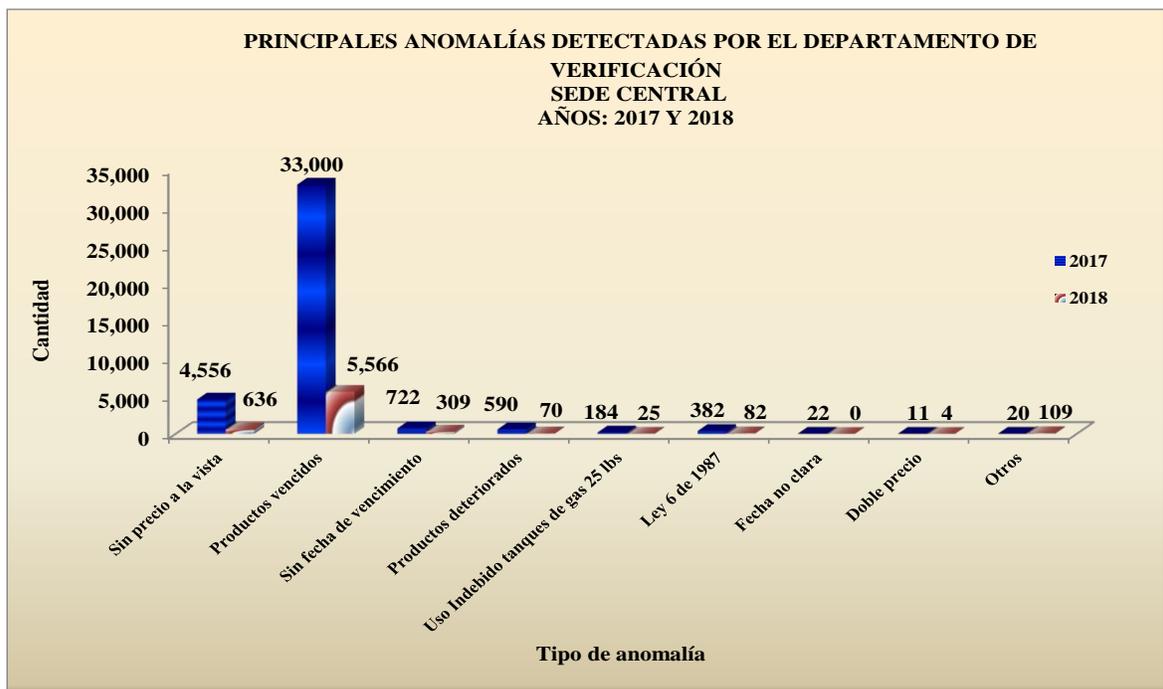
**AÑOS : 2017 - 2018 (enero - abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	636
Productos vencidos	33,000	5,566
Sin fecha de vencimiento	722	309
Productos deteriorados	590	70
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	25
Ley 6 de 1987	382	82
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	4
Otros	20	109
<b>TOTAL</b>	<b>39,487</b>	<b>6,801</b>

Nota: Ley 6 de 1987 incluye las siguientes faltas: No aplica descuento, sin letrero y letrero con información incorrecta.

**Fuente: ACODECO**



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

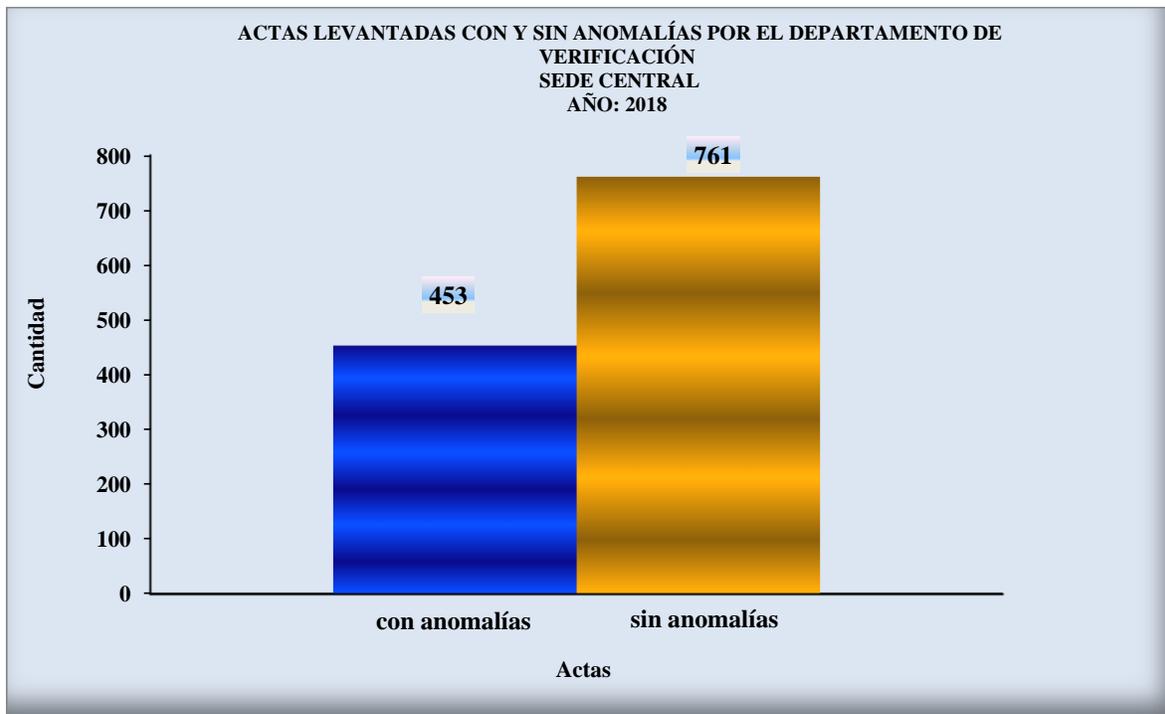
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	453	761

Fuente: ACODECO



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

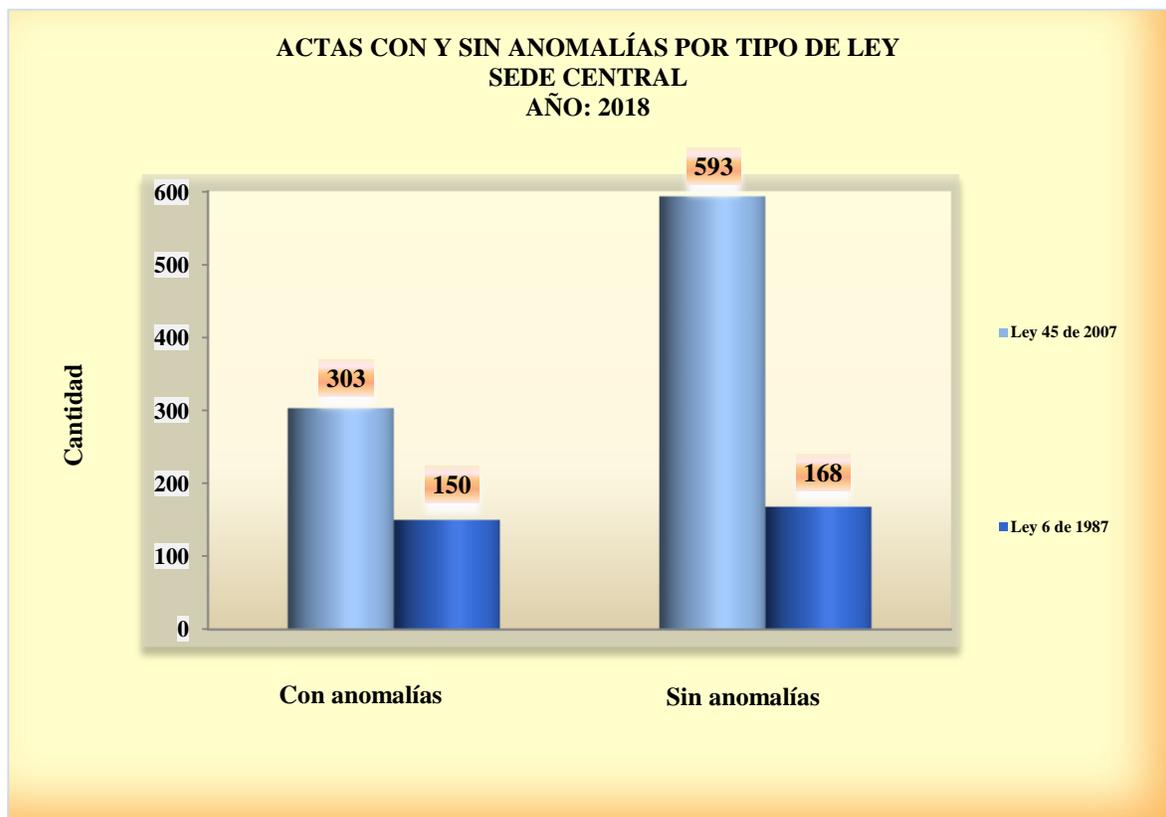
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	303	593
Ley 6 de 1987	150	168

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 - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	57	404	159	94	0	58	64	636	244	130	963	323	3,132
Productos vencidos (PV)	productos	4,311	3,660	267	1,181	0	4,494	2,923	5,566	6,584	679	2,726	2,244	34,635
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	927	0	0	0	1	0	309	146	1	157	4	1,546
Productos deteriorados	productos	22	48	54	3	0	7	0	70	39	96	71	19	429
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	7
Fecha no clara	productos	1	43	0	0	0	0	12	0	33	0	24	2	115
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	6	7	0	26	0	45	24	25	8	8	24	11	184
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	3	0	9
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	23	19	0	5	0	17	0	29	7	0	17	1	118
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	1	0	2	1	41	0	0	10	1	57
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	12	0	0	0	0	13
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	7	0	0	0	0	0	8	0	9	5	1	30
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	2	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	5
Discriminación	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>4,422</b>	<b>5,117</b>	<b>480</b>	<b>1,311</b>	<b>0</b>	<b>4,625</b>	<b>3,024</b>	<b>6,714</b>	<b>7,152</b>	<b>923</b>	<b>4,008</b>	<b>2,608</b>	<b>40,384</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**

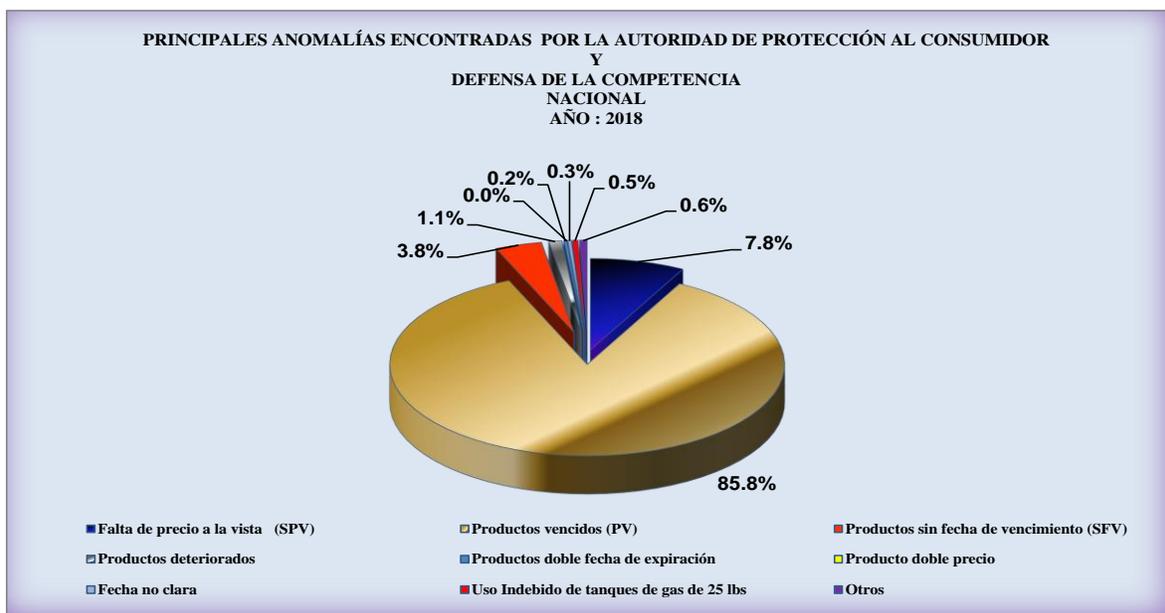
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	3,132	7.8
Productos vencidos (PV)	34,635	85.8
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	1,546	3.8
Productos deteriorados	429	1.1
Productos doble fecha de expiración	91	0.2
Producto doble precio	7	0.0
Fecha no clara	115	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	184	0.5
Otros	244	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>40,383</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**

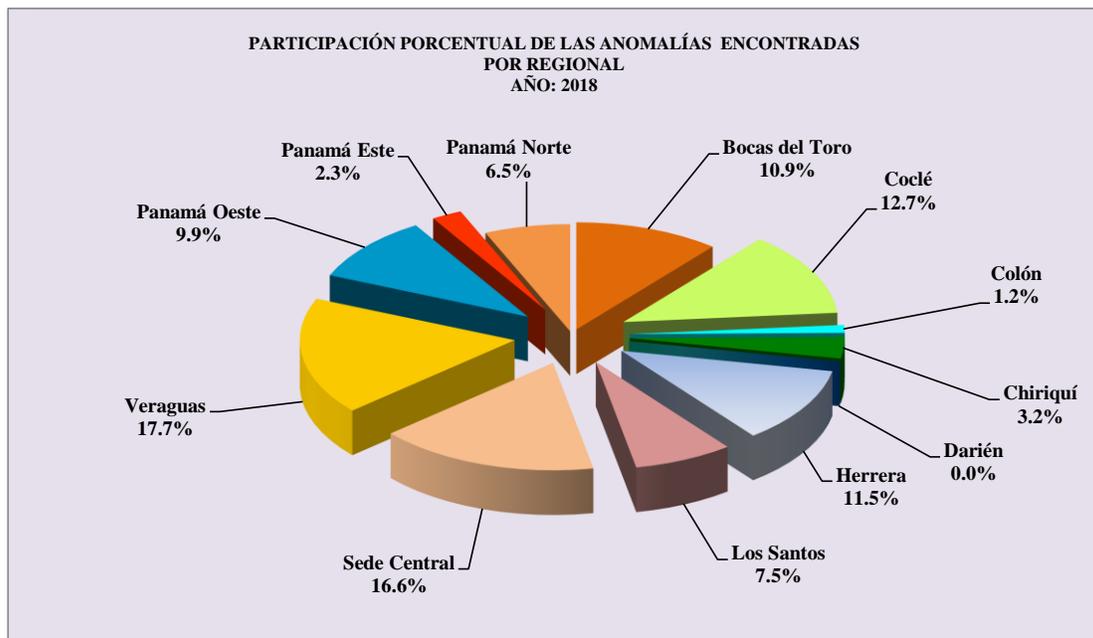
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	4,422	10.9
Coclé	5,117	12.7
Colón	480	1.2
Chiriquí	1,311	3.2
Darién	0	0.0
Herrera	4,625	11.5
Los Santos	3,024	7.5
Sede Central	6,714	16.6
Veraguas	7,152	17.7
Panamá Oeste	4,014	9.9
Panamá Este	923	2.3
Panamá Norte	2,608	6.5
<b>TOTAL</b>	<b>40,390</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	266	30.5	2,765	1.0
SUPERMERCADO XTRA	232	26.6	13,023	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.1	820	0.3
SUPERMERCADO 99	258	29.6	219,286	82.2
SUPERMERCADO REY	15	...	11,924	4.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	47	5.4	3,055	1.1
SUPER CARNES	...	...	205	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	...	...	17	0.0
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.7
MEGA DEPOT	...	...	742	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
PRICE SMART	54	6.2	142	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>98.3</b>	<b>266,612</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 PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	74	20.6	39,209	16.6
SUPERMERCADO REY	57	15.9	34,965	14.8
SUPERMERCADO 99	89	...	115,491	48.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	...	19,142	8.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	515	0.2
POLL MART	...	...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	100	...	18,290	7.7
SUPER CARNES	1	...	28	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	608	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	31	...	3,421	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	...	...	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>36.5</b>	<b>236,038</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 - ABRIL 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	12,334	34.1
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,016	19.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,421	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,892	16.3
SUPER CARNES	0	0.0	175	0.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,859	5.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>36,177</b>	<b>100.0</b>

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

En los meses de enero a abril 2018; no se ha encontrado esta 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 - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	43	48	5	81	0	188	88	12	105	7	29	9	615
Almacenes	1	6	10	62	0	26	24	21	17	3	10	10	282
Auto Repuestos	4	0	0	0	0	1	3	2	0	0	1	3	14
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	9	0	2	0	0	11
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	5
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Celulares	0	1	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	8
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0	0	76
Cines	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Clínicas y Hospitales	0	0	0	1	0	1	0	21	2	3	0	0	28
Colegios y Escuelas	0	4	3	7	0	1	0	45	2	10	0	6	78
Computadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	1	1	0	0	1	3	16	0	0	0	22
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	1	0	1	0	11	0	0	0	0	13
Electrónicas	0	0	0	0	0	1	3	5	0	0	0	0	9
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	13
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	2	0	1	0	3	2	12	1	2	0	0	23
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
Farmacias	11	2	1	10	0	5	3	15	2	3	3	3	58
Ferreterías	2	1	0	0	0	3	4	1	4	1	0	1	13
Funerarías	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hoteles y Pensiones	23	11	1	38	0	0	2	21	2	1	0	0	99
Internet	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	0	0	13
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	4	0	0	0	3	29	0	17	1	10	64
Librería	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	6
Materiales de Construcción	0	0	0	14	0	1	1	0	0	1	0	0	17
Mini Super	154	66	16	52	0	187	38	79	81	58	52	46	829
Mueblerías	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	5
Ópticas	2	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	6
Otros	17	16	0	2	0	0	1	21	0	4	0	1	62
Panaderías/Refresquerías	0	12	1	0	0	1	4	25	6	13	3	10	75
Perfumerías	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	6	40	14	30	0	69	39	239	17	49	2	22	527
Salón de Belleza	0	1	0	1	0	1	3	0	1	1	0	5	13
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Supermercados	10	26	5	20	0	18	5	66	9	44	21	19	243
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	3	0	0	0	7	5	5	14	0	0	37
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Veterinarias	0	0	0	0	0	3	6	0	0	0	0	0	9
Zapatería	0	0	0	15	0	0	0	0	7	0	0	0	22
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>279</b>	<b>238</b>	<b>65</b>	<b>345</b>	<b>0</b>	<b>520</b>	<b>238</b>	<b>893</b>	<b>280</b>	<b>248</b>	<b>117</b>	<b>144</b>	<b>3,367</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES  
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	5	2	165	16	0	0	173	20	193	4
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	4
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	7	7
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,939	652	0	0	2,939	652	3,591	3,591
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	0	4	8	12	12
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	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	0	0	0	54	54	54
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	27	0	0	21	27	48	48
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	8	3	20	8	0	0	2	1	16	5	11	0	68	17	13	1	138	35	173	173
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	409	2	0	0	53	2	189	3	93	0	1385	4	142	0	2,412	16	2,428	2,428
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	5	5	5
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	4	4
Verificación de tanques de combustible	tanques	36	0	98	0	0	0	6	0	58	3	32	0	252	0	42	0	524	3	527	527
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	2	7	12	0	0	4	11	11	9	4	7	61	41	10	12	97	94	191	191
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		29		0		5		27		12		100		28		208		208	208
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		17		0		6		29		15		112		19		201		201	201
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	1	0	52	1	265	4	269	269
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	207	0	0	1	207	208	208
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	13	9	0	0	18	12	30	30
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>218</b>	<b>12</b>	<b>581</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>20</b>	<b>318</b>	<b>22</b>	<b>190</b>	<b>9</b>	<b>4,909</b>	<b>1,038</b>	<b>259</b>	<b>14</b>	<b>6,593</b>	<b>1,141</b>	<b>7,734</b>	<b>7,734</b>

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso y otros)

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL**  
AÑOS: 2012-2018 (abril)

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		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	
		Andáisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	173	20	4,133	1,181	5,314
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	4	2	283	285
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	7	0	318	318
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	0	0	139	139
Andáisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (camasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	2,939	652	393,644	66,440	460,084
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	4	8	534	1,094	1,628
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	1	0	623	4,508	5,131
Verificación de andáisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	21	81	327	1,528	1,855
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	207	69	462	66	138	35	1,064	384	1,448
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	2,412	16	15,150	181	15,331
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	5	0	147	147
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	4	0	64	64
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	524	3	3,484	27	3,511
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	12	0	0	3	32	0	0	0	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	97	94	745	1,447	2,192
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		208		2,668		2,668
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		201		2,617		2,617
Verificación de grasas	freidora o paña	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	265	4	3,960	551	4,511
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	1	207	268	652	920
Verificaciones Especiales *	prod-establec											46	46	18	12	64	58	122

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

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso y otros)

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**

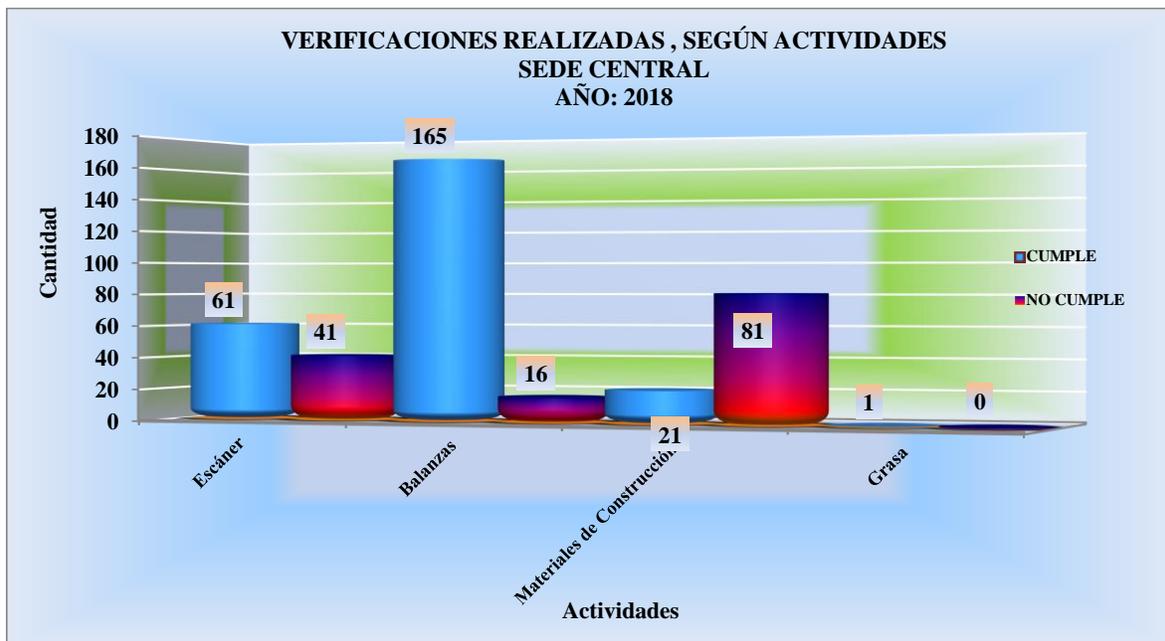
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	61	41
Balanzas	165	16
Materiales de Construcción	21	81
Grasa	1	0

**Fuente: ACODECO**



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

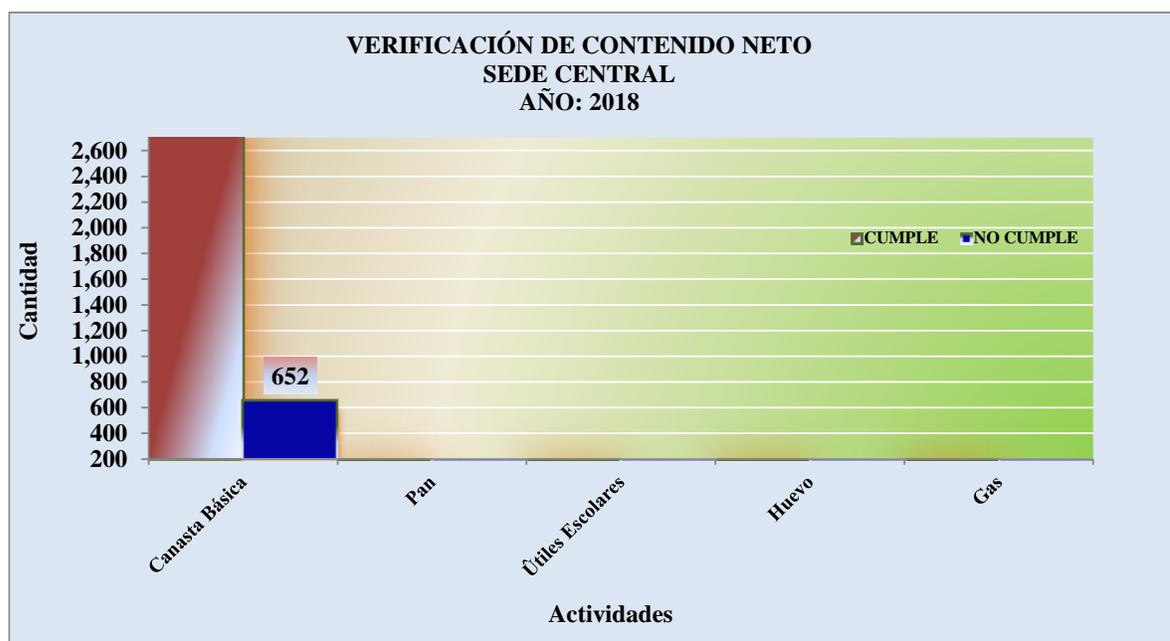
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	2,939	652
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

**SEDE CENTRAL**

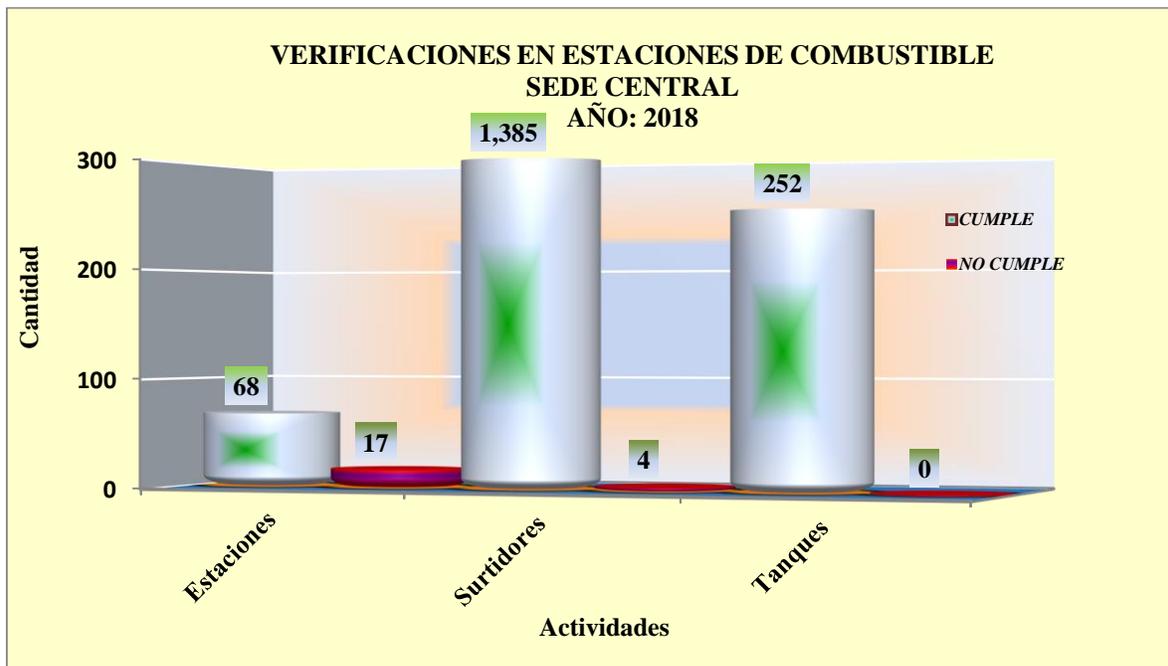
**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	68	17
Surtidores	1,385	4
Tanques	252	0

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

**Fuente: ACODECO**



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

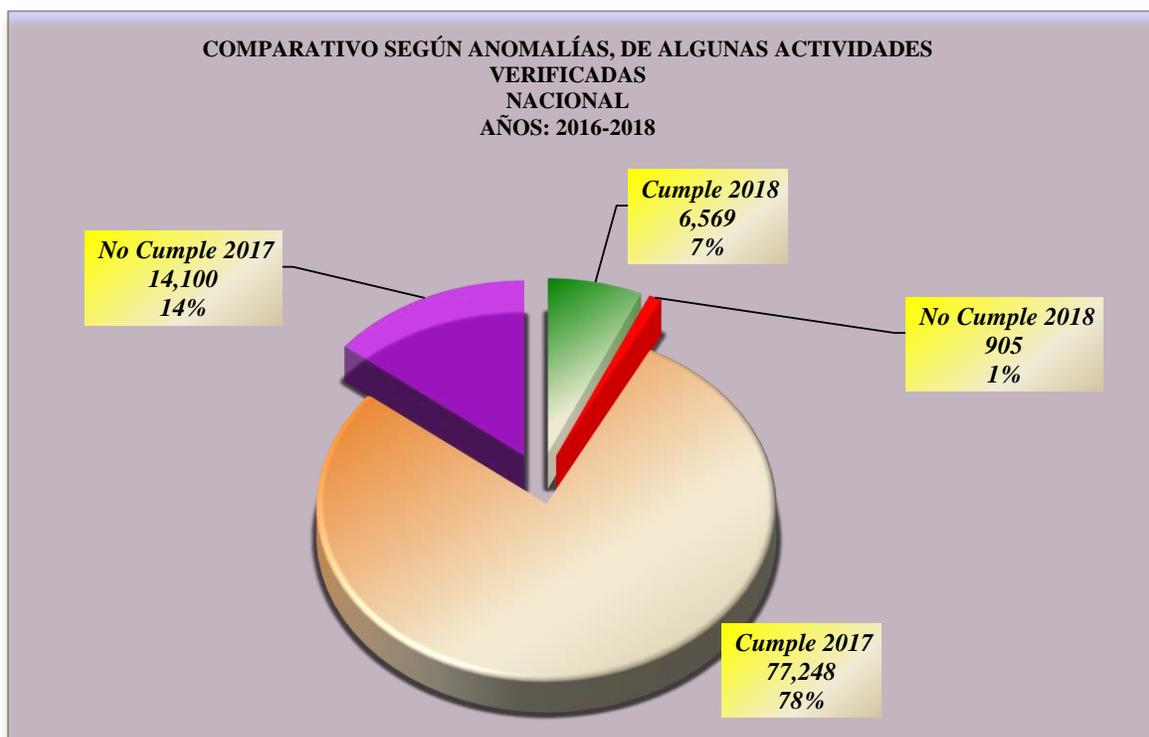
**PERÍODO: 2017 - 2018 ( hasta abril)**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2018</b>	<b>No Cumple 2018</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>
Escáner	97	94	166	254
Pesas y Balanzas	173	20	1,304	419
Combustible (1)	3,074	54	462	66
Contenido Neto (lotes)	2,939	652	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	21	81	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	265	4	1,043	41
<b>TOTAL</b>	<b>6,569</b>	<b>905</b>	<b>77,248</b>	<b>14,100</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018****Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	166
Medios de Comunicación	212
Consulta	1,753
Capacitaciones	212
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	141
Cuida Tu Bolsillo	22
Guía del Consumidor	2
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	436
Ley 24	5
Ley 45	902
Ley 81	103
Control de Precio	391
Otros	631
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	53
Radio	165
Prensa	9
Otros	6
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	247
Los Pueblos	121
La Peatonal	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>95,057</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>23,716</b>

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>170</b>
Jornadas Educativas	5	3	2	8	18
Medios de Comunicación	0	1	3	3	7
Programas	9	7	7	4	27
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	77
Capacitaciones	9	6	11	7	33
Módulos	2	2	2	2	8
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>28</b>
Acodeco Tour	0	0	0	3	3
Reciclaje	0	0	0	1	1
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	22
Guía del Consumidor	1	0	0	1	2
<b>TEMAS</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>142</b>
Ley 6ta	6	8	9	16	39
Ley 24	0	0	0	0	0
Ley 45	6	8	27	9	50
Ley 81	0	2	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	51
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
Televisión	7	7	9	3	26
Radio	1	0	1	0	2
Prensa	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>368</b>
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	247
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	121
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>5,919</b>	<b>1,184</b>	<b>2,348</b>	<b>1,850</b>	<b>11,301</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>346</b>	<b>131</b>	<b>348</b>	<b>496</b>	<b>1,321</b>

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

**Fuente: ACODECO**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	8	16	1	21	0	37	26	27	10	2	3	148
Población Beneficiada Jornadas Educativas	156	364	0	10,784	0	4,724	207	395	517	35	405	17,182
<b>Capacitaciones</b>	5	21	60	1	0	36	40	7	9	0	7	179
<b>Personas Capacitadas</b>	161	553	0	57	0	1,026	735	637	230	0	244	3,399
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	0	138
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	0	138
<b>Consultas Educativas</b>	92	154	175	179	0	79	359	312	155	171	105	1,676
Personal	87	154	75	169	0	79	239	298	103	145	105	1,349
Telefonía	5	0	100	10	0	0	120	14	52	26	0	327
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	92	154	57	200	0	753	359	312	155	244	0	2,326
Ley 6ta	11	9	2	79	0	154	77	28	24	13	0	397
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Ley 45	59	41	0	86	0	212	151	67	131	105	0	852
Ley 81	3	0	0	9	0	0	8	0	0	81	0	101
<b>Control de Precios</b>	1	86	55	22	0	14	34	179	0	0	0	391
Otros	18	18	0	4	0	373	89	33	0	45	0	580
<b>Distribución de Material Educativo</b>	3,208	1,976	609	31,045	0	23,433	11,962	6,213	4,453	857	0	83,756
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	14	25	0	72	0	17	38	34	3	2	1,958	205
Televisión	3	5	0	11	0	2	2	2	0	2	0	27
Radio	11	14	0	52	0	15	36	32	3	0	0	163
Prensa	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Otros	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>409</b>	<b>1,071</b>	<b>175</b>	<b>11,020</b>	<b>0</b>	<b>5,829</b>	<b>1,439</b>	<b>1,344</b>	<b>902</b>	<b>206</b>	<b>754</b>	<b>22,395</b>

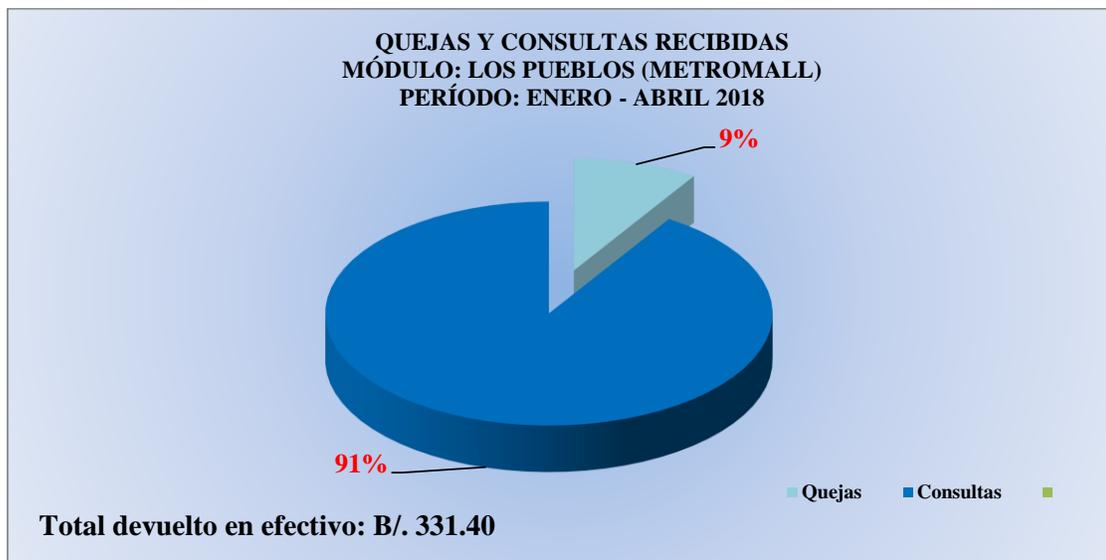
Fuente: ACODECO

**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2018**  
**LOS PUEBLOS (METROMALL)**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	12	331.40
Consultas	20	28	39	34	121	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>133</b>	

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



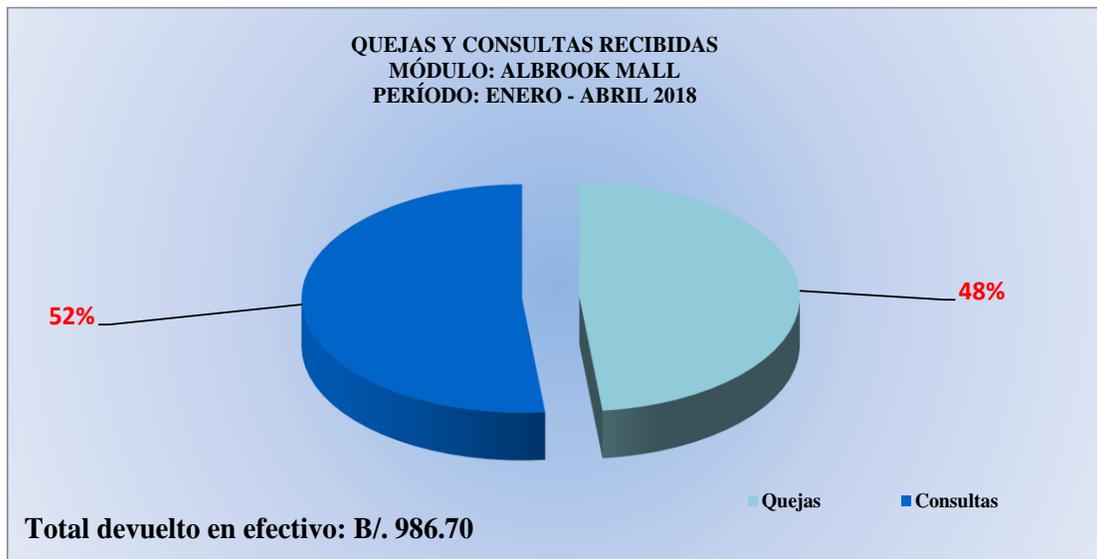
ALBROOK MALL

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	48	231	986.70
Consultas	86	60	48	53	247	
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>478</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

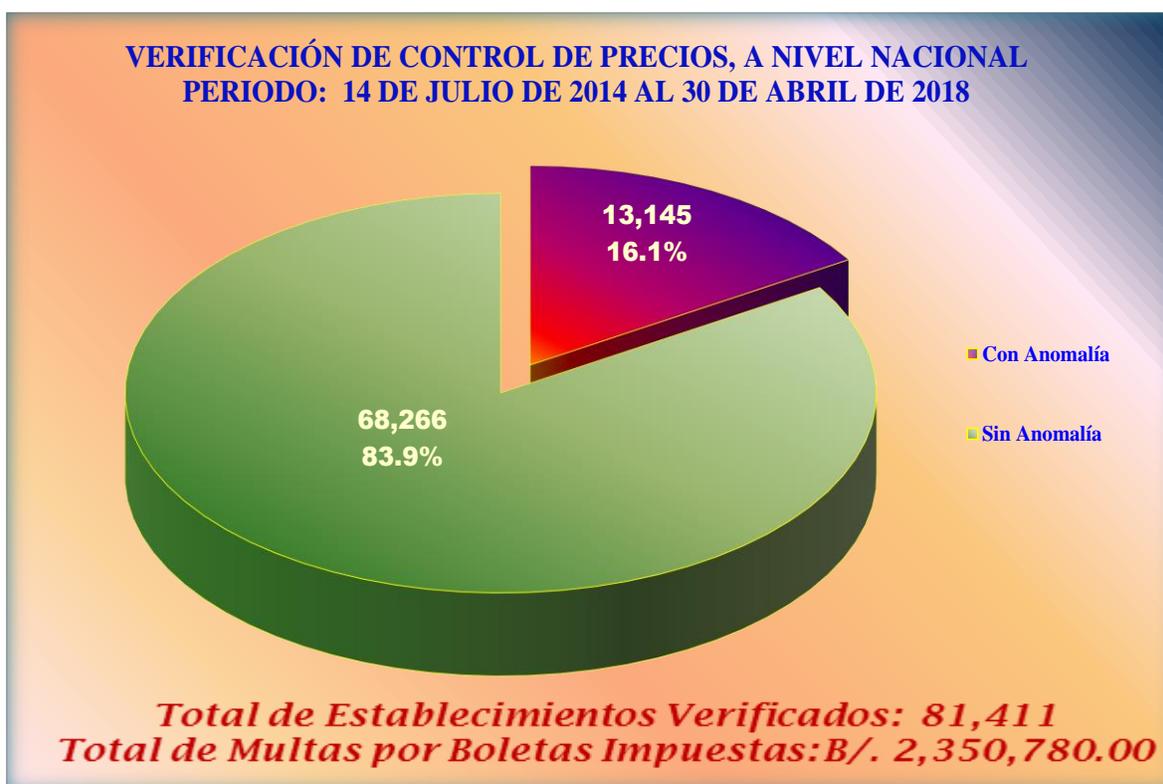
## NACIONAL

### 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 ABRIL DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	13,145
Sin Anomalía	68,266
<b>TOTAL</b>	<b>81,411</b>

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 ABRIL DE 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,418
Minisuper	37,190
Abarroterías	38,803
<b>TOTAL</b>	<b>81,411</b>

F

