ACODECO
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2019

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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	3,859	69,791,225.46
Ene-Dic-18	3,759	69,854,871.88
Ene- Abr-19	1,313	22,214,590.06

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 2019

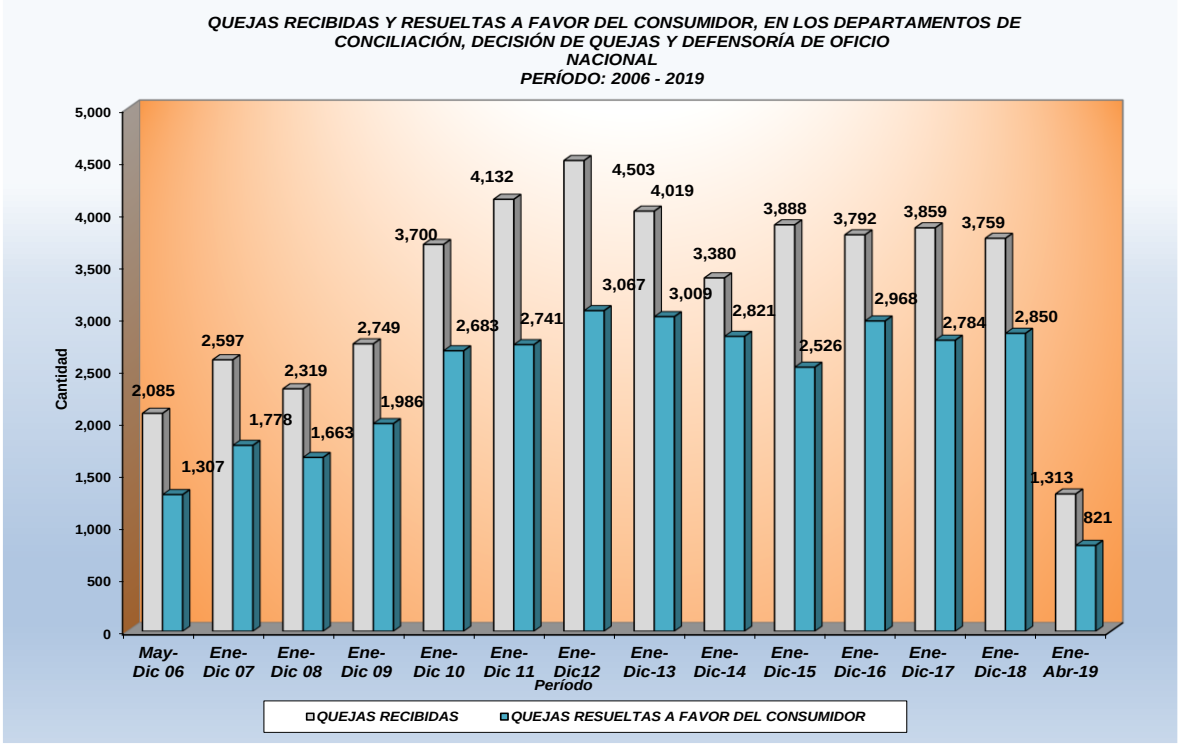
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTASA FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
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	2,784	37,830,975.46
Ene-Dic-18	2,850	38,484,659.14
Ene- Abr-19	821	11,345,340.81

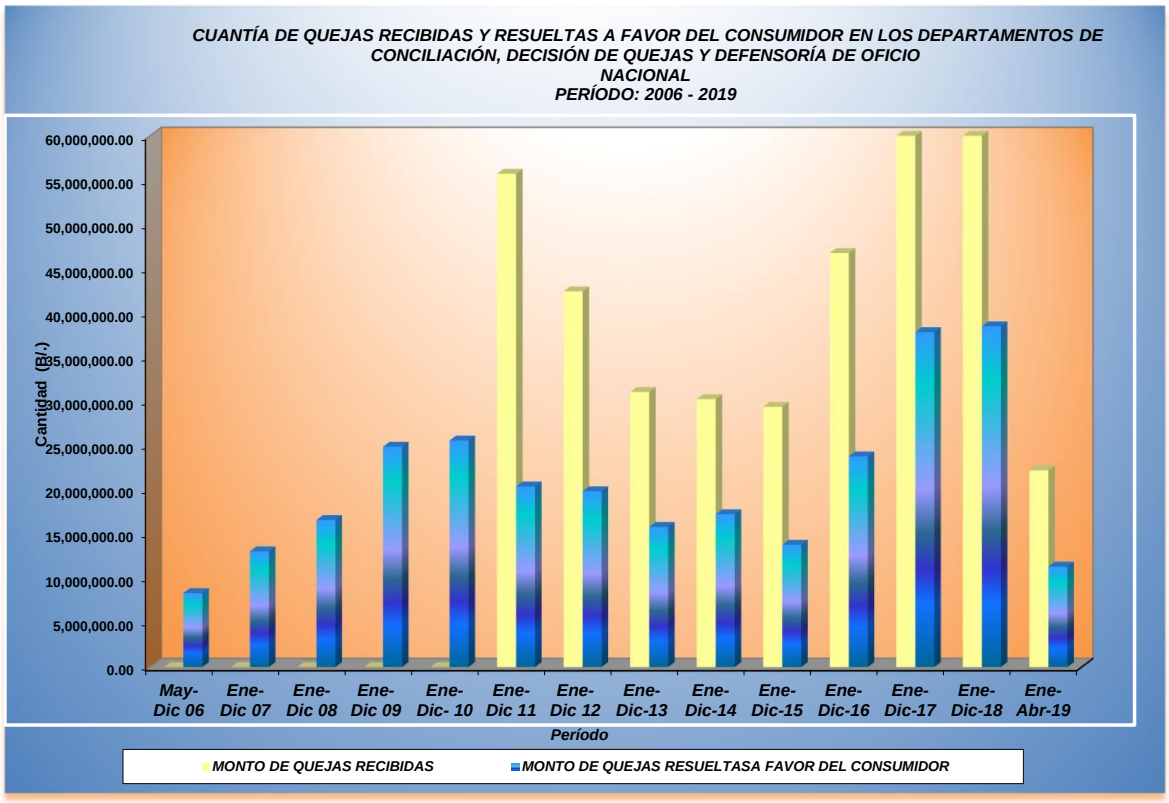
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	**33,004**	**287,095,895.90**

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 - 2019
Cantidad
5,000
4,500
4,000
3,500
3,000
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
2,085
1,307
2,597
1,778
2,319
1,663
2,749
1,986
3,700
2,683
4,132
2,741
4,503
3,067
4,019
3,009
3,380
2,821
3,888
2,526
3,792
2,968
3,859
2,784
3,759
2,850
1,313
821
May-Dic 06
Ene-Dic 07
Ene-Dic 08
Ene-Dic 09
Ene-Dic 10
Ene-Dic 11
Ene-Dic12
Ene-Dic-13
Ene-Dic-14
Ene-Dic-15
Ene-Dic-16
Ene-Dic-17
Ene-Dic-18
Ene-Abr-19
Período
QUEJAS RECIBIDAS
QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR


CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2019
Cantidad (B/.)
60,000,000.00
55,000,000.00
50,000,000.00
45,000,000.00
40,000,000.00
35,000,000.00
30,000,000.00
25,000,000.00
20,000,000.00
15,000,000.00
10,000,000.00
5,000,000.00
0.00
May-Dic 06
Ene-Dic 07
Ene-Dic 08
Ene-Dic 09
Ene-Dic- 10
Ene-Dic 11
Ene-Dic 12
Ene-Dic-13
Ene-Dic-14
Ene-Dic-15
Ene-Dic-16
Ene-Dic-17
Ene-Dic-18
Ene-Abr-19
Período
MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
MONTO DE QUEJAS RESUELTASA FAVOR DEL CONSUMIDOR

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Abr-19	948	21,074,685.14

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

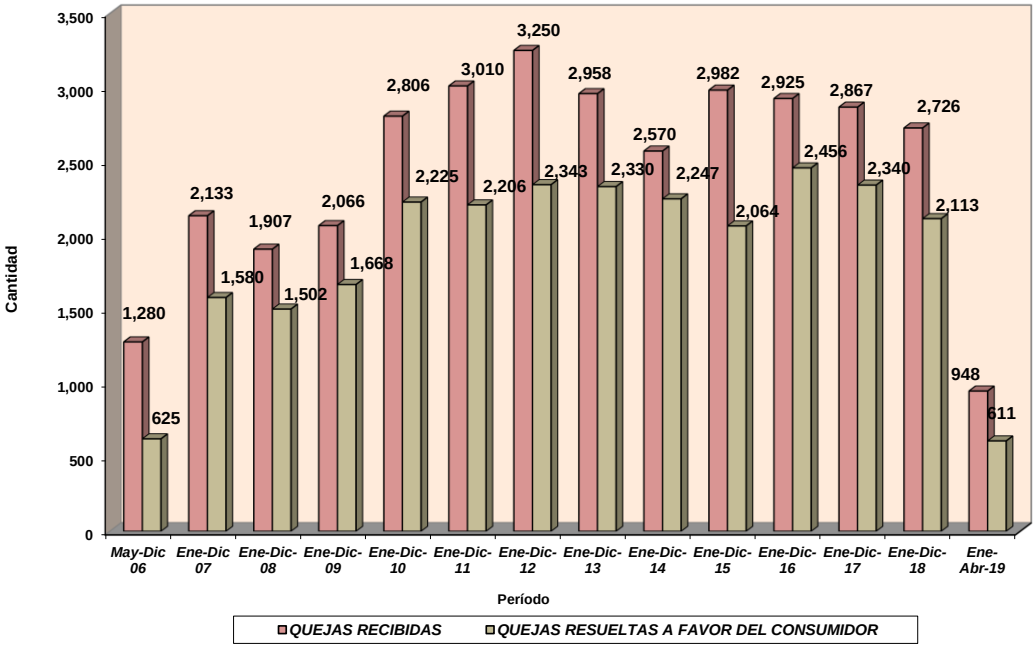
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

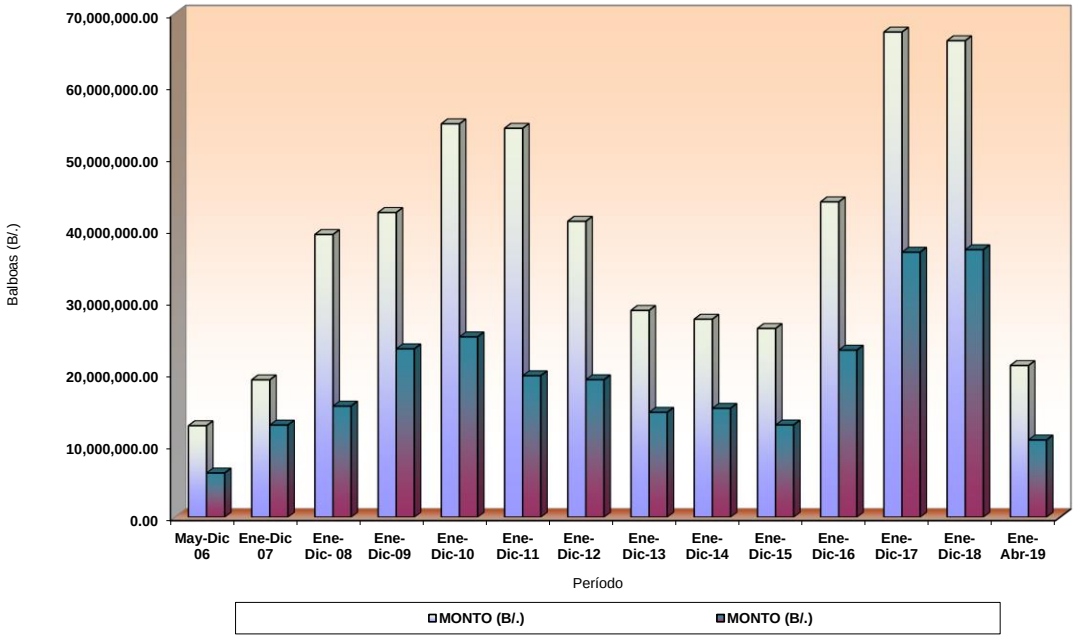
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Abr-19	611	10,726,540.45
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	**26,310**	**272,022,601.35**

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 - 2019



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 - 2019



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,156	948	25	181	2
REGIONAL	Expedientes	455	365	26	63	1
TOTAL NACIONAL		1,611	1,313	51	244	3
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	2					
Promedio de Quejas Mensual	403					

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%	82.01%	2.16%	15.66%	0.17%
REGIONAL	Expedientes	100%	80.22%	5.71%	13.85%	…

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Abr-19	365	1,139,904.92

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2019

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-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Abr-19	210	618,800.36

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	188
Hoteles o planes vacacionales	25
Material didáctico	14
Agencia de autos	8
Escuelas / colegio	5
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencias de viajes	2
Constructoras	2
Dentista	2
Universidad	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
Ventas por internet	1
TOTAL	**260**

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	157	60.4	90,742.47	14,246,567.04
Falta de información comercial	31	11.9	36,891.80	1,143,645.74
Incumplimiento de contrato	29	11.2	91,632.77	2,657,350.29
Devolución de dinero/abono	12	4.6	4,819.03	57,828.35
Incumplimiento de garantía	8	3.1	115,215.25	921,722.00
Aclaración de contrato	8	3.1	1,487.25	11,898.00
Vicio oculto	7	2.7	86,393.13	604,751.94
Incumplimiento de servicio	4	1.5	11,540.44	46,161.75
Veracidad de la publicidad	3	1.2	123,961.87	371,885.60
Resindir contrato	1	0.4	10,000.00	10,000.00
TOTAL	**260**	**100.0**	**77,199.27**	**20,071,810.71**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	53	34.4	67,695.99	3,587,887.62
Desistimiento	31	20.1	80,687.43	2,501,310.28
Acuerdo en audiencia/Varios	18	11.7	34,946.48	629,036.64
Abandono	14	9.1	88,959.97	1,245,439.52
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	14	9.1	67,455.67	944,379.34
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	11	7.1	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.6	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	2.6	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	3	1.9	124,760.00	374,280.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.6	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	12,995.00	12,995.00
TOTAL	**154**	**100.0**	**67,841.75**	**10,447,629.21**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, 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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	127	14,050,620.20
Incumplimiento de contrato	24	2,451,639.36
Falta de información comercial	22	1,070,965.74
Devolución de dinero/abono	6	37,729.85
Vicio oculto	5	554,751.94
Veracidad de la publicidad	3	371,885.60
Incumplimiento de garantía	1	516,145.00
TOTAL	**188**	**19,053,737.69**

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	65	6,040,283.00
Desistimientos	27	3,635,830.04
Fallo a favor	4	151,370.00
TOTAL	**96**	**9,827,483.04**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	13
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
MYSTIC AVENUE, S.A.	5
AVANCE URBANO, S.A.	4
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
MELLOW SPRING INC	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
PERSEAS CORPORATION	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT S.A / PUNTA DEL ESTE REAL	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S. A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
LUCKY ACES INC.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53,S.A. / JMP, CORP / GUVANY-BOQUET, COR	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMÁ, S.A	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE GROUP PANAMA	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
TOTAL	**188**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	307,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	**8**	**389,977.00**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	86,564.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	57,980.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	41,400.00
Desistimiento	1	32,000.00
TOTAL	**8**	**217,944.66**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	**8**

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	111
Inmobiliarias	107
Celulares	96
Electrodomésticos/equipos electrónicos	89
Agencia de autos	84
Tv por cable	72
Taller de reparación de autos	52
Almacén por departamentos	49
Servicio de intermediación	49
Venta de autos usados	31
Mueblería/equipo electrónico	29
Hoteles o planes vacacionales	27
Telefonia	23
Mueblerías	21
Repuestos para autos	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	14
Constructoras	13
Servicios Profesionales	12
Agencias de viajes	10
Opticas	9
Joyería/Relojerías	8
Escuelas / colegio	8
Almacén de ropa y calzados	6
Clínicas	6
Herrerías	6
Distribuidoras e importadoras	6
Ventas por internet	6
Alquiler de autos	5
Cursos de inglés	5
Supermercados	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Zapaterías	5
Ferreterías, materiales de construccion o similares	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Farmacias	4
Agencia de motos	4
Casa de empeño	3
Líneas aéreas	3
Materiales de construcción	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Fábricas de muebles	3
Cursos varios	3
Centros de estéticas	3
Fumigadoras	2
Salón de belleza	2
Decoración	2
Dentista	2
Universidad	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterias,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Equipo médico	1
Librerias	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	**1,053**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	356	33.8	2,993.26	1,065,599.85
Falta de información	290	27.5	1,210.23	350,965.42
Incumplimiento de contrato	104	9.9	3,555.16	369,737.00
Incumplimiento de servicio	93	8.8	913.92	84,994.17
Resolución de contrato	50	4.7	141.85	7,092.50
Custodia de bien	31	2.9	1,389.13	43,062.98
Anulación de contrato	28	2.7	65.51	1,834.27
Cobro indebido	26	2.5	571.98	14,871.39
Daño y perjuicio	20	1.9	4,963.33	99,266.63
Rescindir contrato	16	1.5	68.74	1,099.84
Vicio oculto	14	1.3	6,242.32	87,392.53
Devolución de dinero	9	0.9	1,261.97	11,357.70
Venta engañosa	5	0.5	377.55	1,887.73
Veracidad de la publicidad	5	0.5	193.67	968.37
Mercancía defectuosa	5	0.5	165.79	828.97
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	**1,053**	**100.0**	**2,034.93**	**2,142,779.35**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	216	32.4	1,692.75	365,633.80
Desistimiento/Devolución	96	14.4	793.04	76,132.04
Acuerdo en audiencia/Varios	93	13.9	1,355.90	126,099.13
Pendiente constancia desistimiento	66	9.9	515.47	34,021.25
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	63	9.4	1,160.32	73,100.22
Acuerdo en audiencia/Reparación	28	4.2	4,376.59	122,544.42
Resolución/Devolución	22	3.3	1,594.15	35,071.23
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	22	3.3	758.24	16,681.37
Transacción extrajudicial	19	2.8	620.86	11,796.43
Resolución/Reparar	12	1.8	2,161.14	25,933.62
Resolución/Reemplazo	10	1.5	656.21	6,562.09
Abandono	6	0.9	77.95	467.69
Resoluciones/Varios	3	0.4	341.89	1,025.68
Acuerdo/Reemplazo	3	0.4	309.63	928.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	315.00	629.99
Acuerdo/Devolución	2	0.3	133.57	267.14
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	54.16	108.32
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.1	294.25	294.25
TOTAL	**667**	**100.0**	**1,345.89**	**897,711.60**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, 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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	63	127,315.57
Incumplimiento de contrato	15	27,383.53
Incumplimiento de garantía	9	17,556.39
Vicio oculto	7	13,850.32
Cobro indebido	6	7,465.68
Devolución de dinero	2	3,350.00
Daño y perjuicio	2	5,962.83
Rescindir contrato	2	700.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
TOTAL	**107**	**205,404.32**

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desisitimientos	33	51,589.99
Acuerdos	24	28,044.87
Resolución	10	28,327.30
TOTAL	**67**	**107,962.16**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	12
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
HAUS, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOVILIARIO LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LA MITRA S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
METROTEX, INC.	1
PANAMA LAND COMPANY S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PARIS HILTON, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SUCASA	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	**107**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	80	39,464.39
Falta de información	5	3,249.68
Venta engañosa	2	692.54
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
TOTAL	**89**	**45,534.84**

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	24,955.90
Acuerdo	24	20,419.77
Resolución	8	8,769.90
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	**96**	**57,367.12**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	14
MULTIMAX	13
ELEKTRA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	5
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
E-VISION	3
FOTO SONIDO	3
SOUND N MUSIC	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
MAC STORE	2
ÚNICA	2
CENTRO DE AGENCIAS	1
DR. COMPUTER	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
FOTO PLAZA	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO (GRUPO PORTO, S.A)	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTA ME	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG 3 - STEP	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER MUEBLES	1
TECH & HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	**89**

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	66	12,725.69
Falta de información	9	3,737.72
Custodia de bien	9	2,633.52
Incumplimiento de servicio	7	773.90
Resolución de contrato	2	254.21
Venta engañosa	1	176.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	**96**	**20,450.54**

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	32	6,742.28
Acuerdo	13	4,647.13
Resolución	2	1,659.95
TOTAL	**47**	**13,049.36**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	6
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
ESTEFANY MOVIL	3
JIN XU SHOP	3
MELODY MOBILE	3
NEW & MOVIL	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
MOBILE MARKET HD	2
SOFI MOVIL	2
TOP MOBILE CENTER	2
ALMACEN COMICS	1
ARATERA, S.A.	1
BB SOLUTION´S	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLARO PANAMÁ	1
DESPA CARGO EXPRESS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTERS	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII´S MOBILE SHOP	1
WONDERFULL CELL	1
TOTAL	**96**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	12	11,876.95
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	2	733.06
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	**21**	**16,035.76**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	4,801.11
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
TOTAL	**16**	**11,526.74**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	7
MUEBLES ARCO IRIS	4
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
FURNITURE CITY	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
TOTAL	**21**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	55	812,772.02
Incumplimiento de contrato	6	46,705.57
Incumplimiento de servicio	6	21,200.65
Vicio oculto	5	64,435.96
Daño y perjuicio	4	58,747.35
Falta de información	4	24,302.50
Custodia de bien	2	1,377.92
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	**84**	**1,030,041.57**

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución	15	212,941.97
Desistimiento	14	184,764.13
TOTAL	**29**	**397,706.10**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	15
MOTORES JAPONESES	9
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
RICARDO PEREZ, S.A.	5
BAHIA MOTORS	4
PANAMOTOR	4
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
CARS SOLUTIONS	1
CONSULTENOS, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOTAL	**84**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	103,363.11
Falta de información	9	64,213.82
Incumplimiento de contrato	5	26,250.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	**31**	**206,060.93**

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	13	88,820.76
Acuerdo	2	3,165.00
TOTAL	**15**	**91,985.76**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
PTY CAR SERVICES CORP	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	**31**

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER); SEGÚN AÑOS

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.6	59,862.16
2016	302	21.2	371,459.57
2017	438	30.7	393,978.99
2018	427	29.9	560,390.99
2019	150	10.5	83,207.34
TOTAL	**1,426**	**100.0**	**1,468,899.05**

Fuente: ACODECO

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER); SEGÚN AÑOS

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.0	31,847.77
2016	274	23.1	286,129.69
2017	313	26.4	298,966.18
2018®	409	34.5	352,663.57
2019	132	11.1	82,812.01
TOTAL	**1,187**	**100.0**	**1,052,419.22**

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	150	100.0	83,207.34
TOTAL	**150**	**100.0**	**83,207.34**

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	136	90.7	76,505.08
Falta de información	8	5.3	3,461.47
Vicio oculto	3	2.0	2,027.93
Cobro indebido	1	0.7	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.7	1,155.12
Custodia de bien	1	0.7	44.93
TOTAL	**150**	**100.0**	**83,207.34**

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

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	**81**	**38.0**	**42,167.25**
Resueltas	**132**	**62.0**	**82,812.01**
Acuerdo	69	32.4	40,793.82
Resolución de Fondo	63	29.6	42,018.19
TOTAL	**213**	**100.0**	**124,979.26**

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	132	100.0	82,812.01
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0
TOTAL	**132**	**100.0**	**82,812.01**

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	81	38.0	42,167.25
Acuerdo	69	32.4	40,793.82
Resolución de Fondo	63	29.6	42,018.19
TOTAL	**213**	**100.0**	**124,979.26**

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

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

NACIONAL

MES: ENERO - ABRIL 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	46	63.9	130,530.8	6,004,414.90
Falta de información comercial	8	11.1	25,150.9	201,206.81
Incumplimiento de contrato	7	9.7	35,543.3	248,803.34
Vicios ocultos	6	8.3	54,950.6	329,703.61
Devolución de abono/dinero	2	2.8	3,169.1	6,338.17
Veracidad de la publicidad	1	1.4	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	1.4	6,936.0	6,936.00
Incumplimiento de garantía	1	1.4	44,350.0	44,350.00
TOTAL	**72**	**100.0**	**98,783.62**	**7,112,420.83**

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	14	50.0	67,455.67	944,379.34
Fallo a favor	11	39.3	24,866.79	273,534.66
Acuerdo judicial	3	10.7	124,760.00	374,280.00
TOTAL	**28**	**100.0**		**1,592,194.00**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, 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 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	8	1,170,447.00
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	16	**1,632,761.58**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

MES: ENERO - ABRIL 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	12	1,536,615.00
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	**16**	**1,632,761.58**

Fuente: ACODECO

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

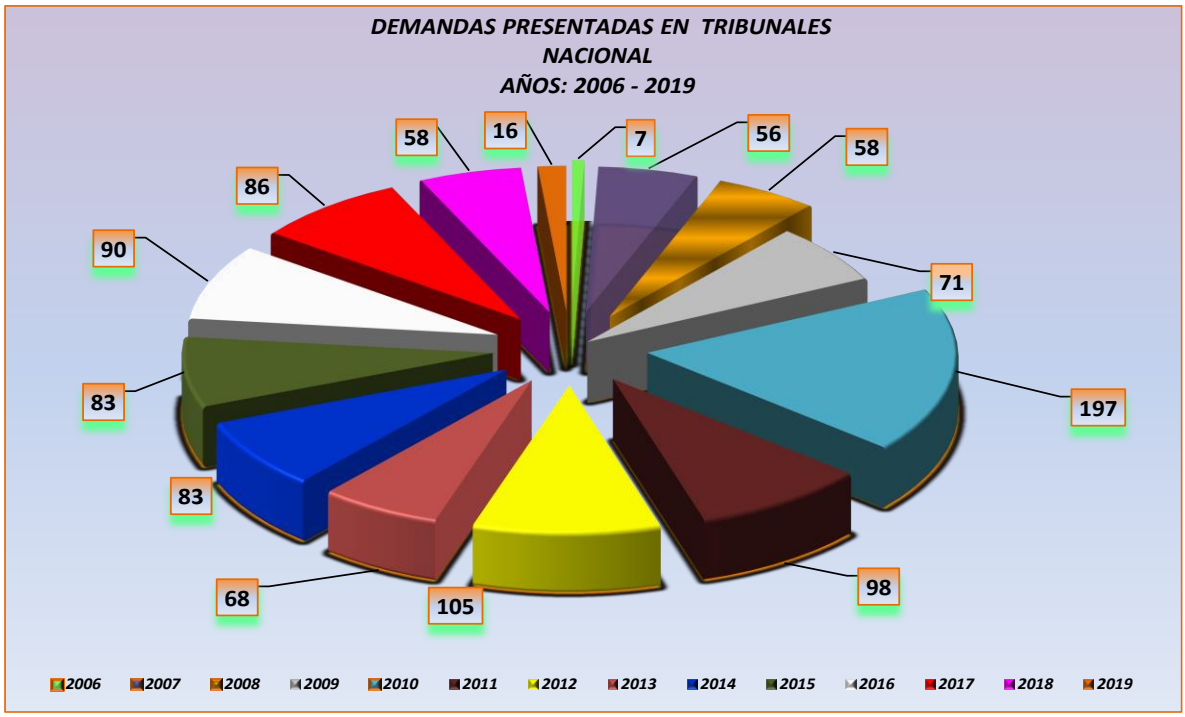
AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.6	3,177,387.81
2010	197	18.3	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.8	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.4	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	16	1.5	1,632,761.58
TOTAL	**1,076**	**100.0**	**46,877,700.81**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	2,252	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,263	947,381.50

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	**67**	**108**
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	**2**	**10**
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	**38**	**72**
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	**48**	**95**
	Consulta sin autorización	**6**	**24**
Rectificar	Rectificar historial (números)	**50**	**103**
	Rectificar forma de pago	**2**	**2**
	Rectificar monto del último pago	**1**	**9**
	Rectificar fecha de último pago	**5**	**6**
	Rectificar saldo actual	**0**	**13**
	Rectificar monto original	**1**	**4**
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	**1**	**0**
Modificar	Modificar de activa a cancelada	**23**	**61**
TOTAL		**244**	**507**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	29	1.9	18,975.00	2.9
SUPERMERCADO REY	28	1.8	18,440.00	2.8
SUPERMERCADO XTRA	27	1.7	28,350.00	4.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	11	0.7	7,460.00	1.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	8	0.5	2,300.00	0.3
SUPER CARNES	6	0.4	3,270.00	0.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.1	1,840.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	300.00	0.0
OTROS	1,435	92.8	584,726.00	87.8
TOTAL	**1,547**	**100.0**	**665,661.00**	**100.0**

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

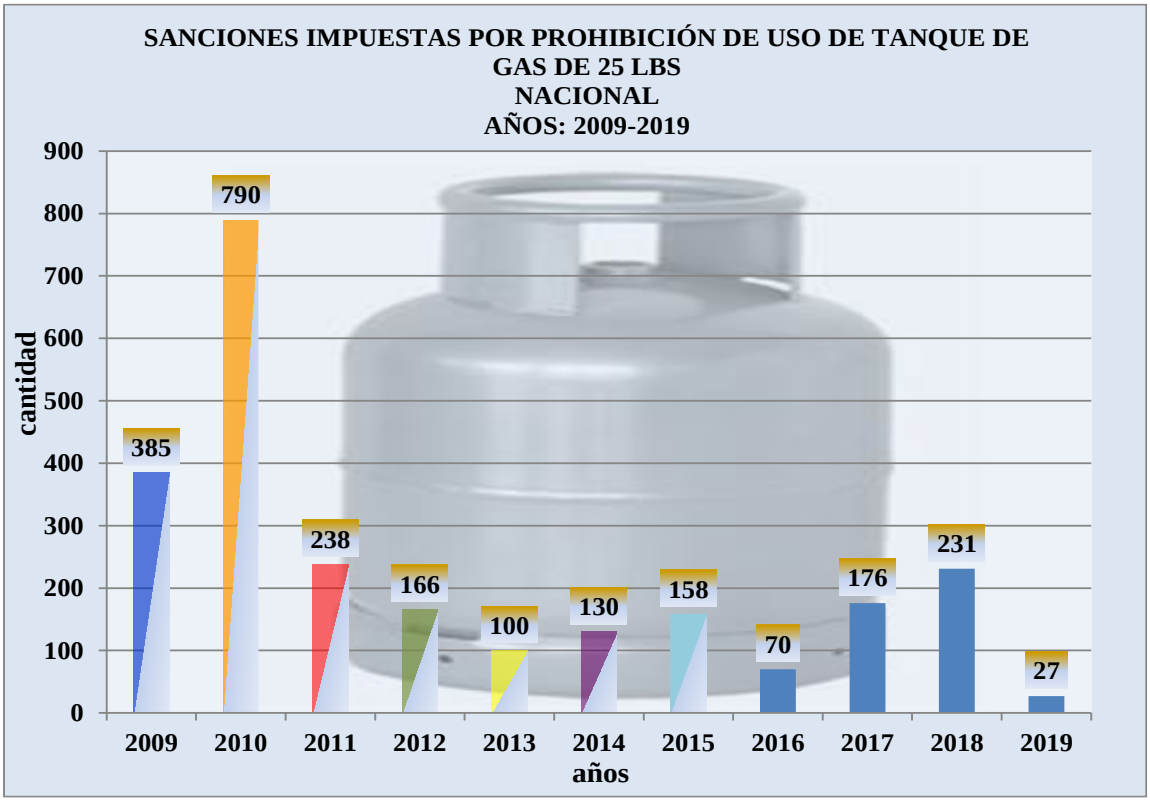
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	27	40,000.00
TOTAL	**2,471**	**1,326,290.00**

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

AÑO: 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	15	22,000.00
Lavanderias/Lavamáticos	1	1,500.00
Panaderías/Refresquería	1	500.00
Otros	10	16,000.00
TOTAL	**27**	**40,000.00**

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

Fuente: ACODECO

Fuente: ACODECO

DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

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	190
2019	55
TOTAL	**963**

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	27	19,460.00
TOTAL	**226**	**277,335.00**

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2019

MOTIVOS	AÑOS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	6
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	2
Veracidad de la publicidad	…	6	…	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	11
Aumento de matrícula	…	5	2	3	6	5
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	…	3	2	1	2	2
Cobro por copias	…	2	…	…		
Libros	…	2	1	…		1
Discriminación	…	1	…	1	1	
Incumplimiento de servicios	…	…	…	…	1	
TOTAL	**17**	**46**	**8**	**26**	**53**	**27**

*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 - 2019 (enero - abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	14	2,800.00
TOTAL	**237**	**48,375.00**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2019 (enero - abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	3	1	200.00
TOTAL	**13**	**8**	**2,000.00**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	272,065.85
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	19	0.00
La publicidad no es veraz	88	0.00
No cumplieron con la publicidad	36	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	7	1.04
POR OFICIO		
Aplican restricciones	3	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	2	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	0.00
No indica fecha de duración	15	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	4	0.00
TOTAL	**201**	**272,066.89**

VERIFICACIÓN	**8**	**0.00**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	11	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	**15**	**529.47**

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	100
Publicidad en Establecimiento	99
Medios Impresos	14
Radio	5
Prensa	5
TV	1
TOTAL	**224**

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPERMERCADOS REY	11
SUPER 99	8
DIGICEL PANAMA	7
CLARO PANAMA	6
NOVEY	6
SUPER XTRA	5
DO IT CENTER	4
CABLE & WIRELESS	3
CABLE ONDA	2
TICKETPLUS	2
CREDITOS ANCON	2
GLOSS	2
BAC CREDOMATIC	2
EL CAMPEON	2
FOREVER 21	2
KFC	2
LEÑOS Y CARBON	2
SUBWAY	2
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	2
OTROS	137
TOTAL	**209**

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2019 (a abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	9,697	5,435	15,132
2019	3,346	1,675	5,021
TOTAL	**136,033**	**80,250**	**216,283**

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

Fuente: ACODECO

ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2019 (a abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,535	1,154	3,689
2019	774	378	1,152
TOTAL	**57,537**	**29,955**	**87,492**

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

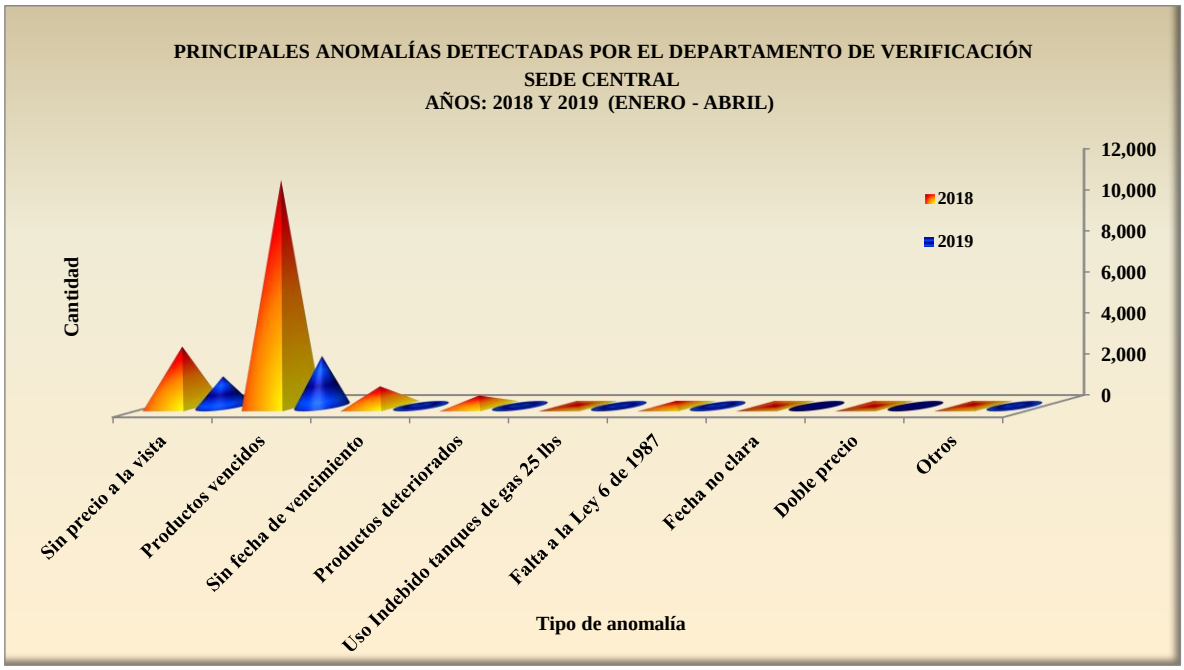
AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - ABRIL)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	1,457
Productos vencidos	11,035	2,449
Sin fecha de vencimiento	968	107
Productos deteriorados	518	52
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	19
Falta a la Ley 6 de 1987	262	67
Fecha no clara	13	0
Doble precio	5	0
Otros	93	56
TOTAL	**15,874**	**4,207**

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

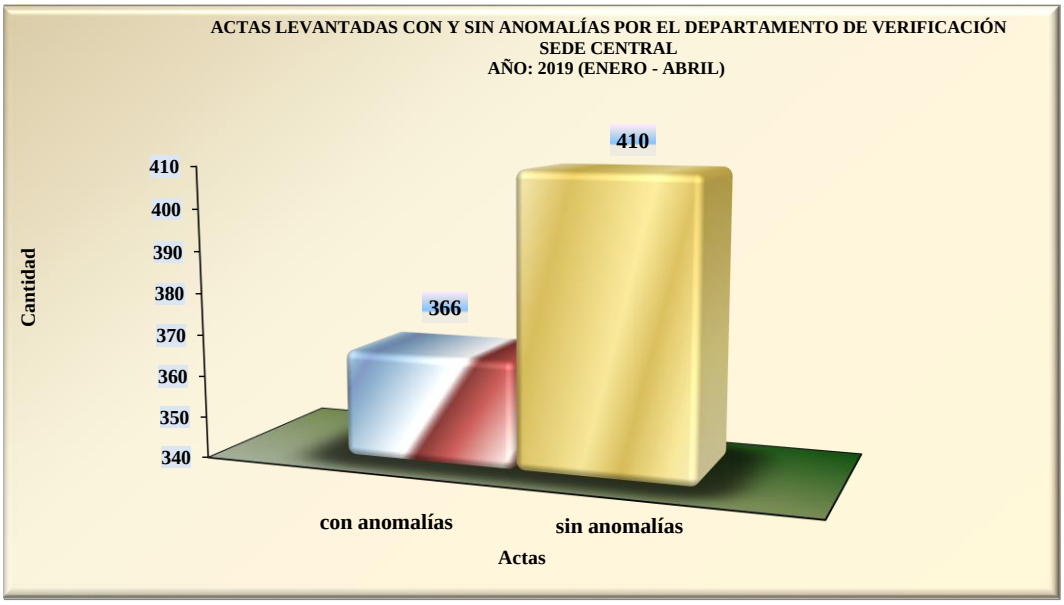
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	366	410

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	300	316
Ley 6 de 1987	66	94

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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	34	358	154	89	126	4	35	1,457	297	70	343	535	**3,502**
Productos vencidos (PV)	productos	2,668	5,432	4,375	932	4,122	4,380	3,694	2,449	11,122	493	3,350	4,682	**47,699**
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	53	19	44	43	0	0	107	540	0	171	196	**1,174**
Productos deteriorados	productos	5	105	556	0	267	672	0	52	88	86	125	170	**2,126**
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	**5**
Fecha no clara	productos	3	0	9	0	0	0	0	0	155	0	1	0	**168**
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**3**
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	3	1	14	0	7	14	19	2	11	1	13	**87**
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	**2**
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0	**9**
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	9	38	4	5	0	3	4	14	3	1	0	3	**84**
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	6	4	4	0	1	2	49	0	0	11	2	**80**
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	**5**
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	21	23	0	0	0	0	0	0	0	8	0	1	**53**
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	31	0	12	1	2	**50**
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	**7**
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	**6**
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	**5**
TOTAL		**2,744**	**6,023**	**5,125**	**1,088**	**4,558**	**5,067**	**3,749**	**4,207**	**12,207**	**684**	**4,007**	**5,608**	**55,067**

Fuente: ACODECO

ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

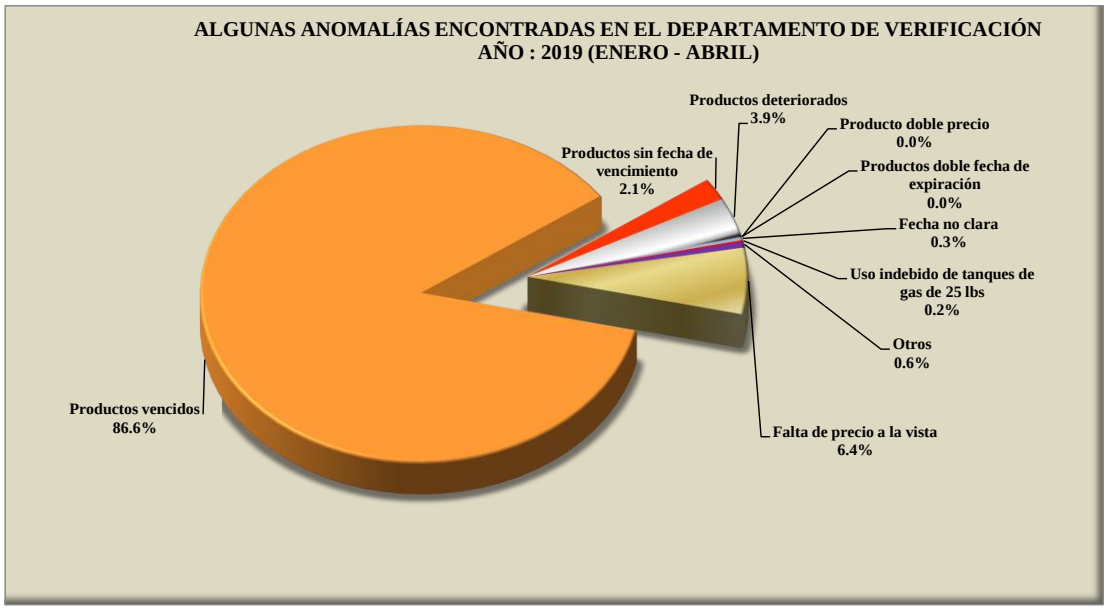
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	3,502	6.4
Productos vencidos	47,699	86.6
Productos sin fecha de vencimiento	1,174	2.1
Productos deteriorados	2,126	3.9
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	5	0.0
Fecha no clara	168	0.3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	87	0.2
Otros	306	0.6
TOTAL	**55,067**	**100.0**

Fuente: ACODECO



CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

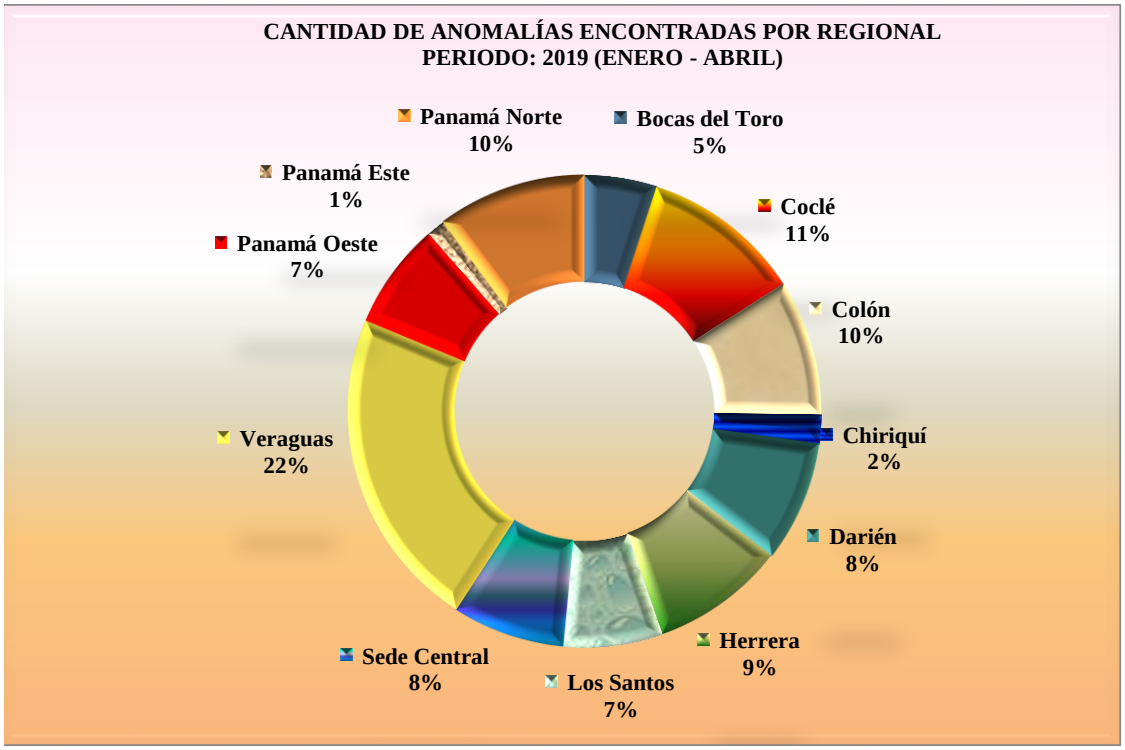
NACIONAL

PERIODO : ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	2,744	5.0
Coclé	6,023	10.9
Colón	5,125	9.3
Chiriquí	1,088	2.0
Darién	4,558	8.3
Herrera	5,067	9.2
Los Santos	3,749	6.8
Sede Central	4,207	7.6
Veraguas	12,207	22.2
Panamá Oeste	4,009	7.3
Panamá Este	684	1.2
Panamá Norte	5,608	10.2
TOTAL	**55,069**	**100.0**

Fuente: ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	419	71.0	221,891	81.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	59	10.0	11,361	4.1
SUPER CARNES	55	9.3	835	0.3
SUPERMERCADO REY	39	6.6	13,512	4.9
SUPERMERCADO XTRA	10	1.7	14,122	5.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.4	3,511	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,225	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
TOTAL	**590**	**100.0**	**273,874**	**100.0**

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	33	10.1	18,348	7.7
SUPERMERCADO 99	122	37.4	116,154	48.9
SUPERMERCADO XTRA	80	24.5	39,510	16.6
SUPERMERCADO REY	66	20.2	35,354	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,460	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	2.8	19,160	8.1
SUPER CARNES	16	4.9	67	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	610	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
TOTAL	**326**	**100.0**	**237,547**	**100.0**

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.
NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

Fuente: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	41.9	1,477	4.0
SUPERMERCADO 99	41	39.0	12,954	34.7
SUPER CARNES	13	12.4	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	6.7	2,442	6.5
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,076	19.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,977	16.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,002	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
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
TOTAL	**105**	**100.0**	**37,298**	**100.0**

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Fruteria,etc.	14	104	10	50	77	208	14	16	202	8	20	28	**751**
Almacenes	5	20	6	85	0	40	3	63	34	11	3	5	**275**
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	8	2	1	15	1	0	7	**34**
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	**6**
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	**4**
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	1	**7**
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	**6**
Celulares	0	2	0	1	0	12	0	0	0	1	0	3	**19**
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	0	0	39	0	0	0	0	**41**
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	**3**
Clínicas y Hospitales	0	1	0	3	0	0	1	15	1	1	1	8	**31**
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	3	2	**21**
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Courrier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	**22**
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	1	0	1	0	4	2	1	1	5	**17**
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	**3**
Electronicas	0	0	0	0	0	5	1	3	1	1	0	2	**13**
Envio de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	**6**
Estudios de Fotografias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Estaciones de Gasolina	0	0	0	1	0	0	1	4	0	1	1	1	**9**
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	0	0	9	0	1	0	0	**14**
Farmacias	19	11	5	8	0	21	2	13	6	1	3	1	**90**
Ferreterías	1	2	0	1	0	6	0	3	0	1	3	9	**26**
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Funenarías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Hoteles y Pensiones	52	16	2	18	0	3	18	6	4	1	1	0	**121**
Internet	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	**7**
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Lavanderías y Lavamáticos	0	3	8	2	0	0	1	18	0	1	0	18	**51**
Librería	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	**5**
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	4	1	0	0	2	0	5	**12**
Mini Super	73	130	39	32	20	161	29	70	126	54	61	66	**861**
Mueblerías	0	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	**7**
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Opticas	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	**5**
Otros	6	109	0	2	0	0	2	27	1	0	0	4	**151**
Panaderías/Refresquerías	0	19	4	7	0	2	5	26	4	7	6	5	**85**
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	**3**
Pintura	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	**3**
Restaurantes / Fondas	86	62	26	50	0	27	35	166	21	29	26	24	**552**
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Salón de Belleza	0	1	4	13	0	2	4	0	50	3	0	6	**83**
Sedería y Sastreria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	**2**
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Supermercados	17	29	13	14	0	20	4	42	20	44	11	12	**226**
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	**6**
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	2	0	5	0	4	5	4	0	0	**20**
Taller de Reparaciones de Autos	0	1	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	**6**
Tv por Cable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	**2**
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Utiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Veterinarias	0	0	0	0	0	4	3	0	0	2	1	1	**11**
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	**2**
Zapatería	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	0	0	**13**
TOTAL DE VISITAS	**273**	**516**	**124**	**316**	**97**	**535**	**129**	**588**	**520**	**180**	**144**	**218**	**3,640**

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

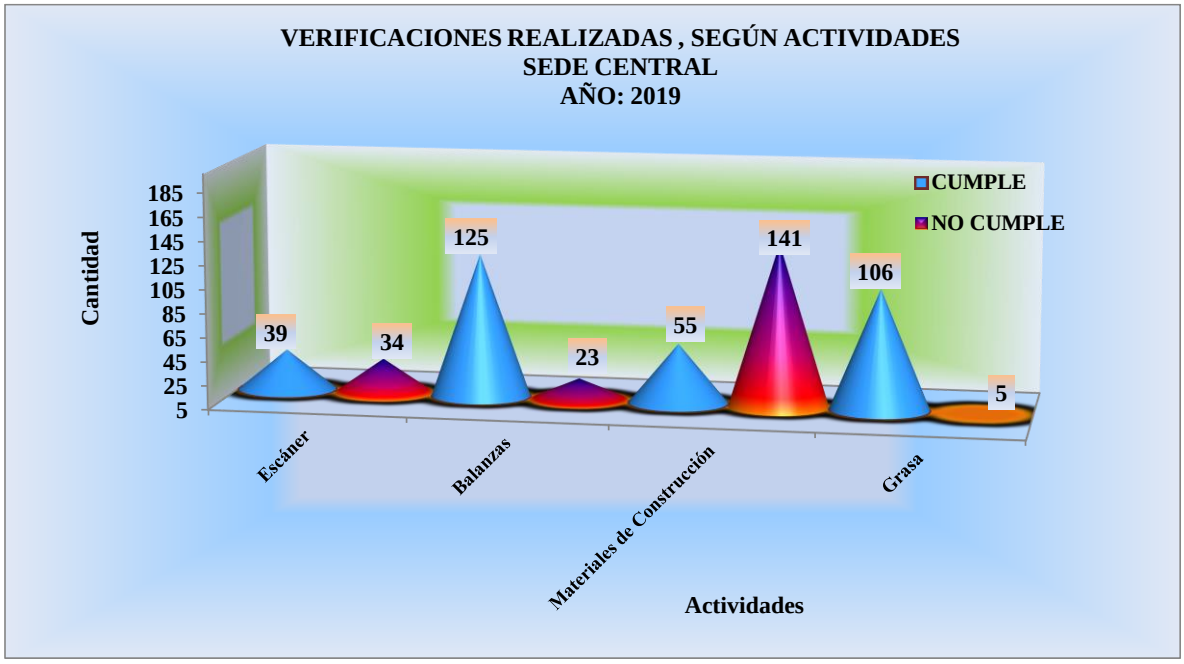
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	39	34
Balanzas	125	23
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	106	5

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

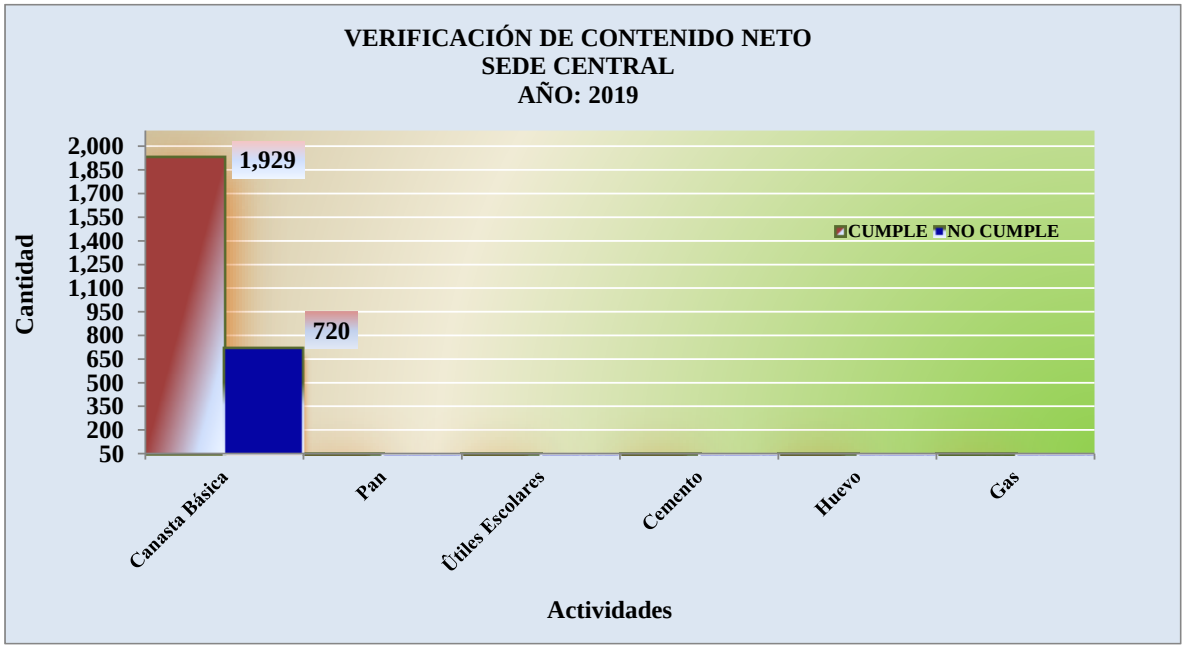
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	1,929	720
Pan	0	0
Ûtiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	29	1

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓNES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,

SEDE CENTRAL

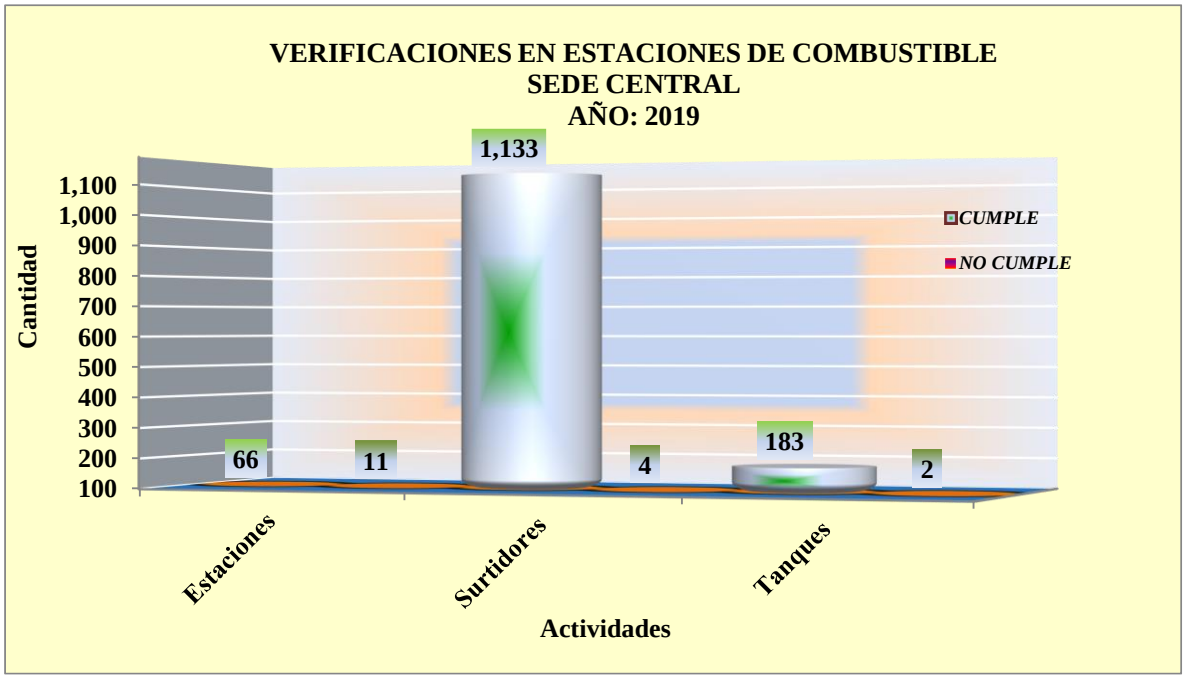
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	66	11
Surtidores	1,133	4
Tanques	183	2

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

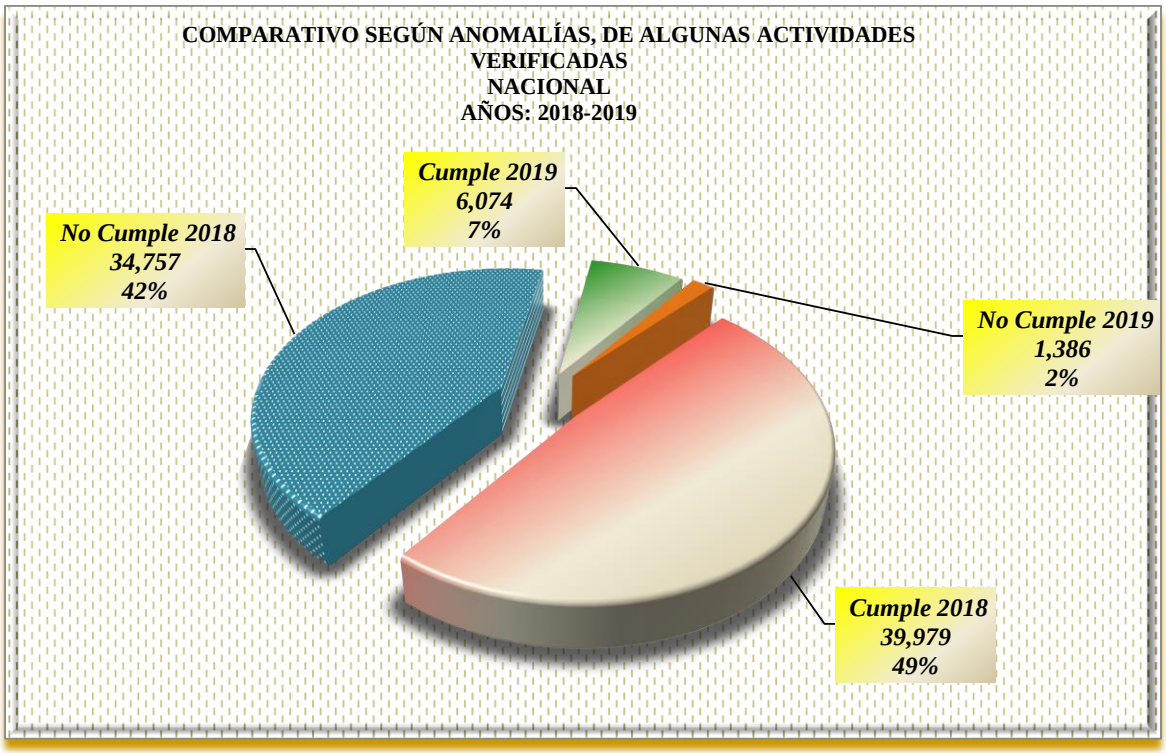
PERÍODO: 2019 (hasta abril) - 2018

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	56	44	231	262
Pesas y Balanzas	391	80	843	350
Combustible (1)	1,981	22	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	3,484	1,093	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	142	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	106	5	1,030	45
TOTAL	**6,074**	**1,386**	**39,979**	**34,757**

(1) Combustible incluye estaciones,surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

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**
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	33	11	0	0	40	13	16	3	56	12	125	23	94	14	391	80	**471**
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	0	6	0	14	**14**
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	11	0	8	0	37	**37**
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	**8**
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	194	188	0	0	0	0	0	0	0	0	1,929	720	1332	167	3,455	1,075	**4,530**
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17	**17**
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	1	7	0	0	0	1	6	1	1	9	10	**19**
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	1	0	0	29	1	**30**
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	**5**
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	0	0	0	0	0	6	90	0	0	6	90	**96**
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	49	51	0	0	50	52	**102**
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	14	3	12	2	7	0	0	0	0	0	66	11	7	0	106	16	**122**
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	311	0	0	0	25	0	0	0	0	0	1,133	4	131	0	1,600	4	**1,604**
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	**3**
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	**1**
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	62	0	0	0	4	0	0	0	0	0	183	2	26	0	275	2	**277**
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación de escáner	establecimiento	4	0	5	1	0	0	1	0	4	4	3	3	39	34	0	2	56	44	**100**
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		0		0		0		11		0		39		0		50		**50**
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		0		0		0		2		4		53		2		61		**61**
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	5	0	0	106	5	**111**
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200	0	0	0	200	0	**200**
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	37	0	0	28	37	**65**
TOTAL DE ACTIVIDADES		**31**	**4**	**619**	**205**	**12**	**2**	**81**	**15**	**27**	**7**	**60**	**15**	**3,892**	**1,001**	**1,591**	**184**	**6,316**	**1,433**	**7,749**

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas especificas (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: 2012-2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	`2012		`2013		`2014		`2015		`2016		`2017		`2018		`2019		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	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	0	0	**23**	**170**	**193**
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	391	80	**5,194**	**1,591**	**6,785**
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	14	**2**	**486**	**488**
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	37	**0**	**448**	**448**
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	8	**0**	**153**	**153**
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**18**	**4**	**22**
Contenido Neto (canasta básica,utiles,cemento,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	33,410	33,786	3,484	1,093	**427,599**	**100,667**	**528,266**
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	9	10	**661**	**1,308**	**1,969**
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	5	0	**670**	**5,569**	**6,239**
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	**21**	**231**	**252**
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	56	142	**470**	**1,824**	**2,294**
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	219	52	106	16	**1,251**	**417**	**1,668**
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	1,600	4	**17,709**	**191**	**17,900**
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	3	**0**	**155**	**155**
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	1	**0**	**82**	**82**
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	275	2	**4,002**	**31**	**4,033**
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	0	0	**5**	**77**	**82**
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	56	44	**935**	**1,659**	**2,594**
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		50		**3,119**		**3,119**
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		61		**3,124**		**3,124**
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	106	5	**4,831**	**597**	**5,428**
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	200	0	**575**	**698**	**1,273**
Verificaciones Especiales *	prod-establec											46	46	28	135	28	37	**102**	**218**	**320**

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

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas especificas (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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	**180**
Medios de Comunicación	**1,313**
Consulta	**1,661**
Capacitaciones	**227**
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	**53**
Cuida Tu Bolsillo	**34**
Guía del Consumidor	**2**
TEMAS	
Ley 6ta	**478**
Ley 24	**26**
Ley 45	**501**
Ley 81	**7**
Ley 134 de 2013	**0**
Control de Precio	**331**
Otros	**367**
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	**60**
Radio	**215**
Prensa	**14**
Otros	**5**
MÓDULOS	
Albrook Mall	**194**
Los Pueblos	**142**
La Peatonal	**0**
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	**93,505**
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	**27,094**

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
ACTIVIDADES	**35**	**47**	**39**	**44**	**165**
Jornadas Educativas	0	5	3	6	**14**
Medios de Comunicación	10	10	0	0	**20**
Programas	2	2	8	12	**24**
Diseño Gráfico	0	0	0	0	**0**
Consulta (sede)	14	21	23	13	**71**
Capacitaciones	7	7	3	11	**28**
Módulos	2	2	2	2	**8**
PROGRAMAS	**11**	**12**	**9**	**12**	**44**
Acodeco Tour	0	1	1	2	**4**
Reciclaje	1	1	1	1	**4**
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	**34**
Guía del Consumidor	0	0	1	1	**2**
TEMAS	**17**	**39**	**33**	**34**	**123**
Ley 6ta	4	8	11	6	**29**
Ley 24	0	0	0	0	**0**
Ley 45	4	4	2	3	**13**
Ley 81	0	2	0	1	**3**
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	**0**
Control de Precios	0	0	0	0	**0**
Otros	9	25	20	24	**78**
MOTIVOS	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Publicidad	0	0	0	0	**0**
Contrato	0	0	0	0	**0**
Garantía	0	0	0	0	**0**
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	**10**	**10**	**6**	**9**	**35**
Televisión	10	10	6	9	**35**
Radio	0	0	0	0	**0**
Prensa	0	0	0	0	**0**
Otros	0	0	0	0	**0**
MÓDULOS (consultas)*	**74**	**82**	**75**	**105**	**336**
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	**194**
Los Pueblos (1)	17	46	34	45	**142**
La Peatonal (1)	0	0	0	0	**0**
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	**3,665**	**5,131**	**2,013**	**3,976**	**14,785**
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	**207**	**304**	**167**	**377**	**1,055**

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	7	16	11	22	0	33	27	34	7	1	8	**166**
Población Beneficiada Jornadas Educativas	106	550	1,630	10,975	0	5,106	90	609	382	94	116	**19,658**
Capacitaciones	10	62	0	26	0	26	29	9	11	10	16	**199**
Personas Capacitadas	965	1,227	0	933	0	681	387	231	248	186	308	**5,166**
Programas	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**49**	**0**	**0**	**0**	**0**	**49**
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	0	**49**
Consultas Educativas	**66**	**127**	**400**	**217**	**0**	**90**	**134**	**236**	**218**	**102**	**0**	**1,590**
Personal	60	126	315	196	0	90	101	227	198	79	0	**1,392**
Telefonía	6	1	85	21	0	0	33	9	20	23	0	**198**
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Temas - Consultas	**66**	**127**	**110**	**217**	**0**	**310**	**134**	**236**	**218**	**169**	**0**	**1,587**
Ley 6ta	18	30	50	98	0	157	22	30	39	5	0	**449**
Ley 24	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	**26**
Ley 45	33	19	0	89	0	112	68	3	100	64	0	**488**
Ley 81	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	**4**
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Control de Precios	1	20	60	0	0	6	3	148	15	78	0	**331**
Otros	14	58	0	0	0	35	41	55	64	22	0	**289**
Distribución de Material Educativo	5,796	3,713	2,350	35,153	0	14,892	8,736	3,575	2,510	1,995	0	**78,720**
Participación en Medios de Comunicación	**29**	**20**	**21**	**86**	**0**	**20**	**40**	**42**	**1**	**0**	**1,034**	**1,293**
Televisión	4	1	0	14	0	0	0	6	0	0	0	**25**
Radio	23	15	21	59	0	20	40	36	1	0	0	**215**
Prensa	1	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	**14**
Otros	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**5**
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	**1,137**	**1,904**	**2,030**	**12,125**	**0**	**5,877**	**660**	**1,076**	**848**	**382**	**424**	**26,039**

Fuente: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

AÑO: 2019

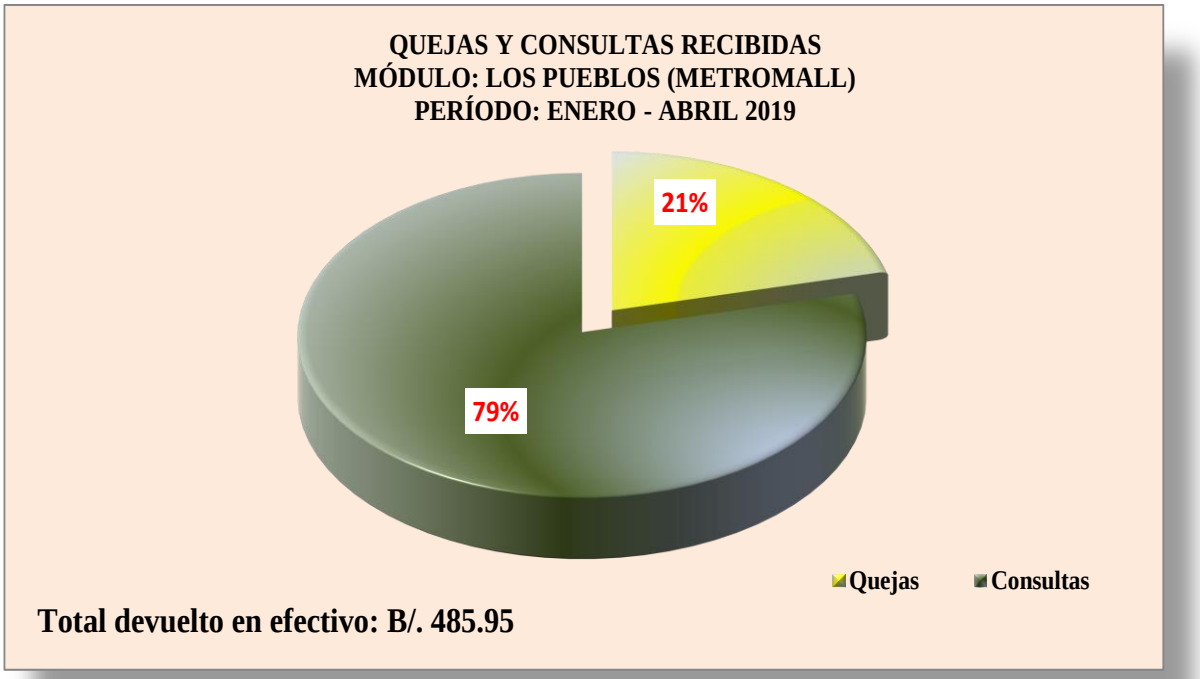
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	**38**	
Consultas	17	46	34	45	**142**	**485.95**
TOTAL	**29**	**62**	**40**	**49**	**180**	

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

Fuente: ACODECO



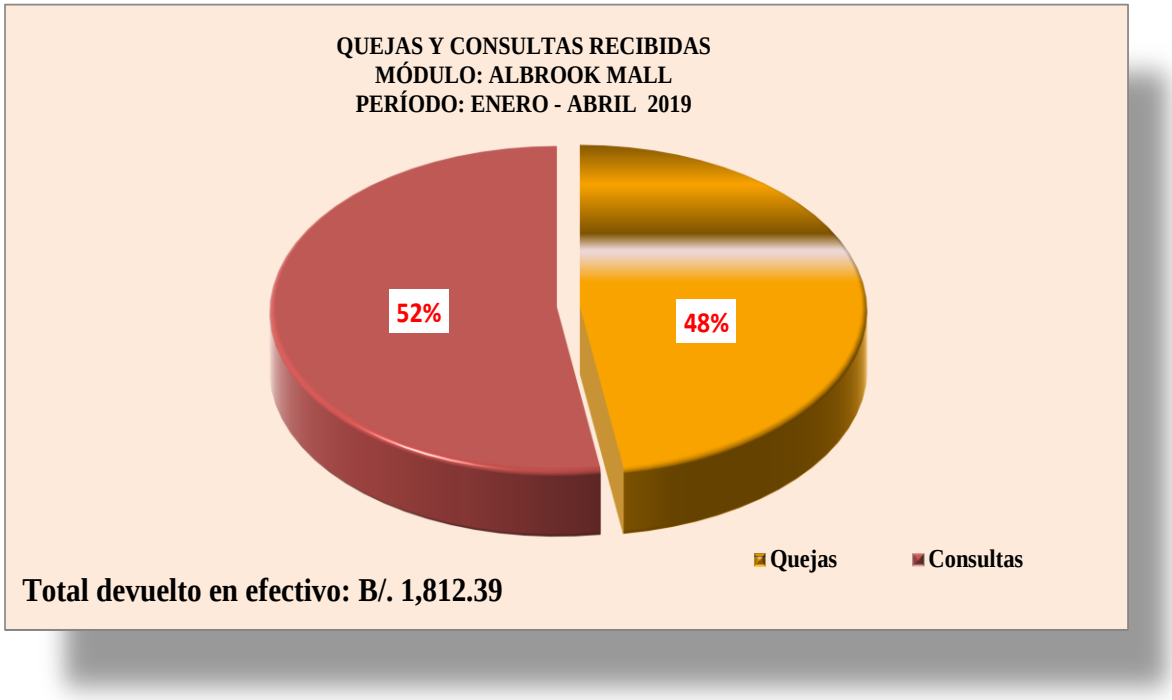
ALBROOK MALL

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	**176**	**1,812.39**
Consultas	57	36	41	60	**194**	
TOTAL	**108**	**72**	**79**	**111**	**370**	

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIO

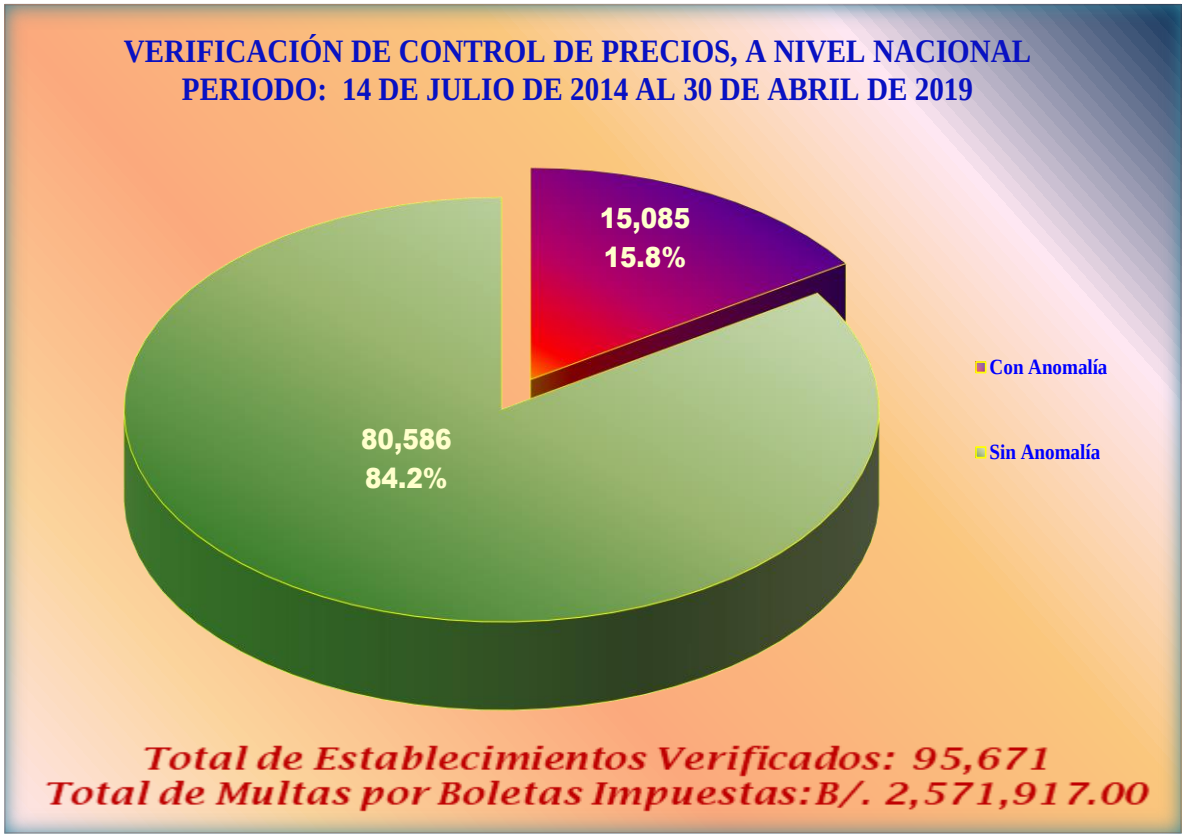
NACIONAL

VERIFICACIÓNES 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 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,085
Sin Anomalía	80,586
TOTAL	**95,671**

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,513
Minisuper	44,923
Abarroterías	44,235
TOTAL	**95,671**

Fuente: ACODECO