



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2017**



**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 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09 ®	2,749	...
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-Ago-17	2,615	45,122,597.51

®Datos revisado

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 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	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-Ago-17	1,765	23,775,423.50

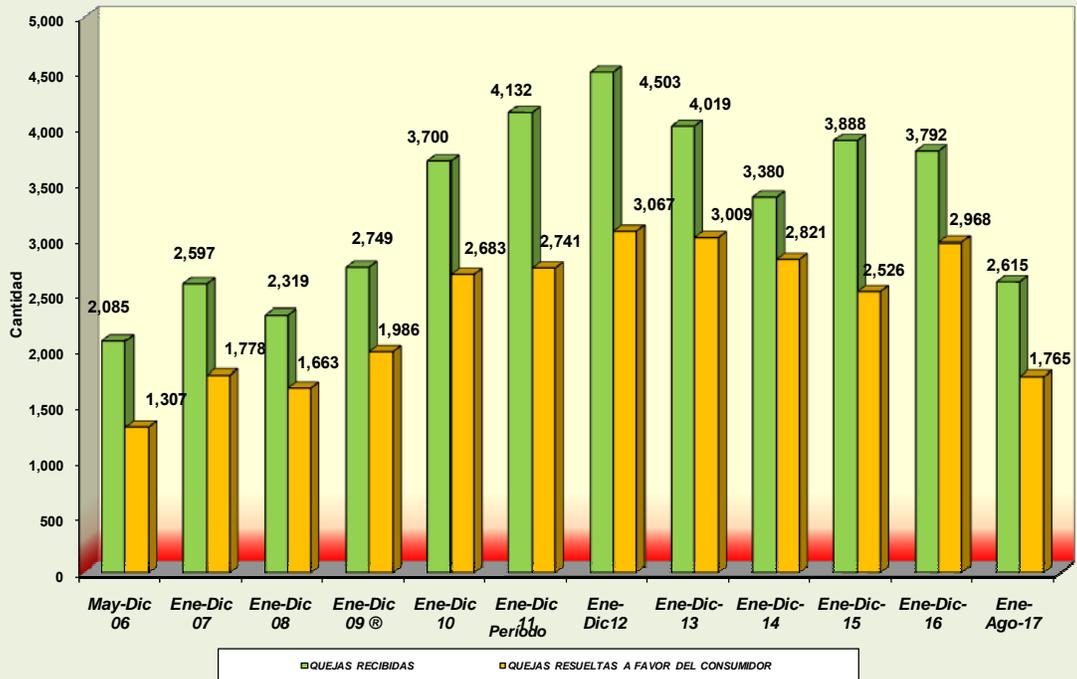
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

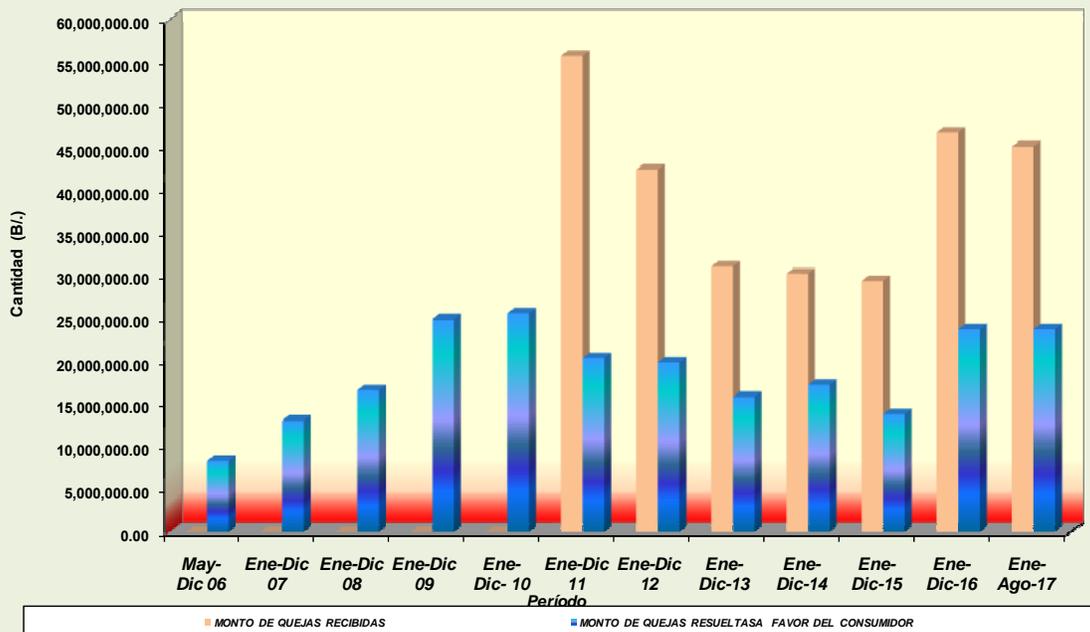
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)</b>	<b>28,314</b>	<b>223,210,343.99</b>
---	---------------	-----------------------

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 - 2017



**CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
PERÍODO: 2006 - 2017



**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 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Ago-17	1,934	43,372,297.16

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

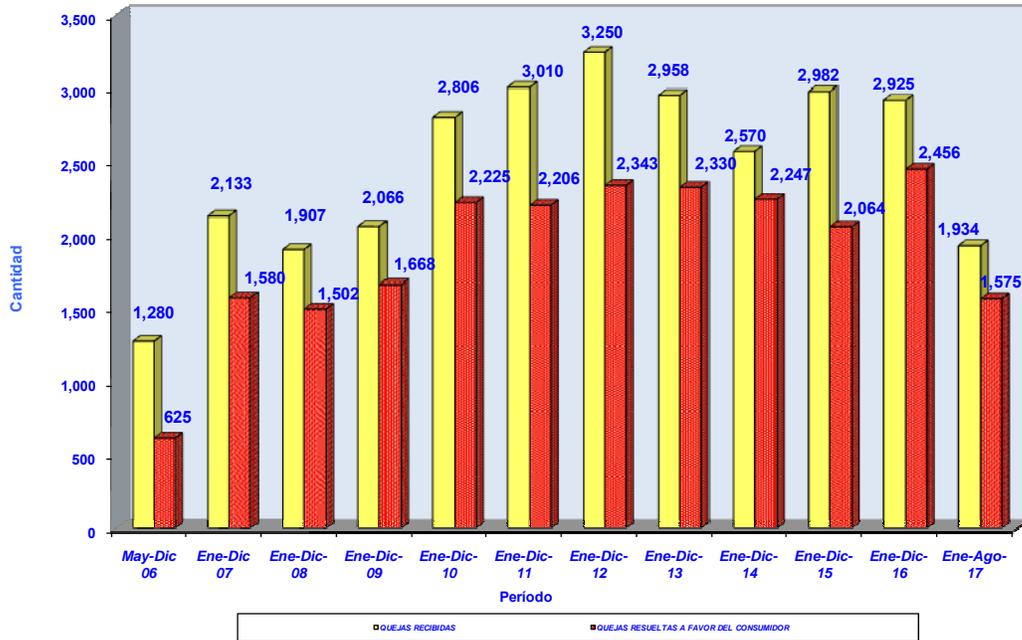
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

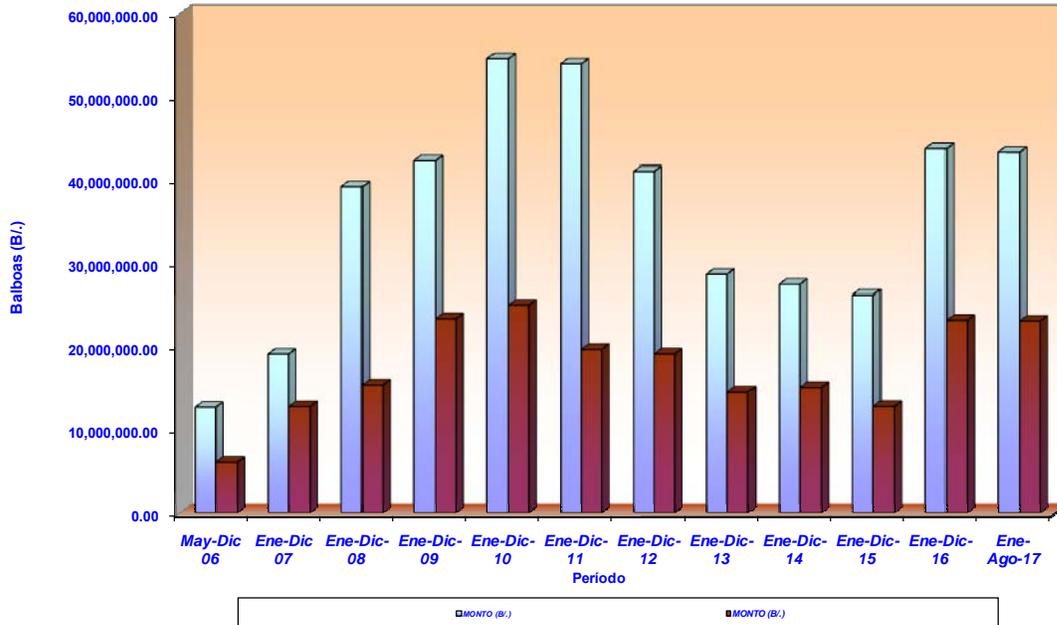
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Ago-17	1,575	23,115,489.95
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017</b>	<b>22,821</b>	<b>210,410,195.17</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 - 2017**



**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 - 2017**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,162	1,934	45	183	1
REGIONAL	Expedientes	759	681	37	41	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,921</b>	<b>2,615</b>	<b>82</b>	<b>224</b>	<b>1</b>
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	91					
Promedio de Quejas Mensual	365					

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%	89.45%	2.08%	8.46%	0.05%
REGIONAL	Expedientes	100%	89.72%	4.87%	5.40%	...

Fuente: ACODECO

**NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEY 45 EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
<b>CONCILIACIÓN</b>	<b>Expedientes</b>	<b>748</b>
<b>DECISIÓN DE QUEJAS</b>	<b>Expedientes</b>	<b>1,186</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,934</b>
<b>Promedio de Quejas Diarias</b>	<b>11</b>	
<b>Promedio de Quejas Semanal</b>	<b>60</b>	
<b>Promedio de Quejas Mensual</b>	<b>242</b>	

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

**VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, DE LEY 45 EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONILACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
<b>CONCILIACIÓN</b>	<b>Expedientes</b>	<b>38.68%</b>
<b>DECISIÓN DE QUEJAS</b>	<b>Expedientes</b>	<b>61.32%</b>

**Fuente: ACODECO**

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

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-Ago 17	681	1,750,300.35

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2017

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-Ago17	189	659,709.55

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	431
Agencia de autos	130
Hoteles o planes vacacionales	116
Venta de autos usados	53
Material didáctico	25
Fábricas de muebles	11
Taller de reparación de autos	7
Cursos de inglés	6
Agencias de viajes	4
Servicio de intermediación	4
Clínicas	3
Constructoras	3
Mueblerías	3
Escuelas / colegio	3
Herrerías	2
Motores (no autos)	2
Pinturas	2
Materiales de construcción	2
Distribuidoras e importadoras	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Funerarias	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	348	42.0	82,751.79	28,797,624.11
Incumplimiento de garantía	173	20.9	24,615.88	4,258,547.46
Incumplimiento de contrato	89	10.7	66,077.42	5,880,889.95
Falta de información comercial	69	8.3	25,936.07	1,789,588.50
Vicio oculto	32	3.9	53,081.07	1,698,594.32
Incumplimiento de servicio	25	3.0	7,631.69	190,792.20
Cobro indebido	24	2.9	15,006.63	360,159.04
Devolución de dinero/abono	24	2.9	14,812.36	355,496.68
Aclaración de contrato	22	2.7	9,729.59	214,051.00
Custodia de bien	7	0.8	12,961.67	90,731.67
Anulación de contrato	5	0.6	6,796.00	33,980.00
Resolución contrato	4	0.5	10,671.00	42,684.00
Veracidad de la publicidad	3	0.4	159,963.75	479,891.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>100.0</b>	<b>53,427.14</b>	<b>44,291,098.68</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 - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	129	25.4	38,682.84	4,990,085.86
Acuerdo en audiencia/Varios	99	19.5	37,616.53	3,724,036.18
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	74	14.6	67,806.66	5,017,692.81
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	68	13.4	44,141.06	3,001,592.28
Abandono	46	9.1	43,298.77	1,991,743.57
Pendiente constancia Desistimiento	39	7.7	49,835.02	1,943,565.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	21	4.1	47,207.93	991,366.62
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	14	2.8	58,347.96	816,871.50
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	2.0	48,429.71	484,297.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.6	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.2	125,372.66	125,372.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.2	1,241.20	1,241.20
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100.0</b>	<b>45,753.05</b>	<b>23,196,797.52</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	249	28,227,545.70
Incumplimiento de contrato	64	5,637,941.00
Falta de información comercial	35	1,480,276.00
Cobro indebido	24	360,159.04
Incumplimiento de garantía	22	1,375,548.95
Vicio oculto	15	1,192,133.24
Devolución de dinero/abono	14	318,724.46
Veracidad de la publicidad	2	462,941.25
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Anulación de contrato	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	6,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
Resolución contrato	1	34,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>39,351,621.64</b>

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	163	12,441,726.86
Desistimientos	113	7,825,706.26
Fallo a favor	5	373,365.19
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>20,640,798.31</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	25
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	19
AVANCE URBANO, S.A.	18
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	16
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	7
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
SUCASA	6
COMATECA PANAMA, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
VISTA VERDE, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	3
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LOMA VISTA REALTY CORP.	3
METROTEX, INC.	3
MYS, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
ADCO HABITAT	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANIST	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CARIBBEAN TRADING & ASSETS, CORP	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASAS DEL NORTE, S.A	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONDOMINIO MAJESTIC GARDENS, S.A. / INMOBILIARIA P	1
CONSTRUCCIONES E INGIENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. / VIVIENDAS DE PRIM	1
DESARROLLO DE IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO SAN AGUSTÍN, S.A	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
EDISON GARDEN CORP.	1
EMPRESAS MYS, S.A. / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FAYETTE VILLE	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO METALES, S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A. / TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHELL INVESTMENT, INC	1
LIMAYON S.A	1
LIVING SOLUTIONS, S.A. / PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC / VISTANA HOLDING	1
MELLOW SPRING INC.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYS, S.A. / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC VALLEY	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
OBARRIO 53, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
PANA REALTY / RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLACETAS, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	38	655,969.63
Incumplimiento de contrato	5	50,025.00
Falta de información comercial	8	119,307.77
Abono retenido	1	3,000.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>886,097.40</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	20	253,205.00
Acuerdos	13	135,563.79
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>388,768.79</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO JARUM	4
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO SALES	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
JCB PANAMA, S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PROAUTOS COMPANY	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	103	2,047,723.58
Incumplimiento de servicio	3	20,989.03
Vicio oculto	13	343,520.58
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Devolución de dinero/abono	2	7,568.25
Custodia de bien	3	65,132.34
Falta de información comercial	2	74,399.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>2,614,748.78</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	47	905,713.92
Desistimiento	33	676,216.49
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>1,621,420.41</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	35
PETROAUTOS, S.A.	19
EXCEL AUTOMOTRIZ	16
MOTORES JAPONESES	15
CONSULTENOS, S.A.	7
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	7
BAHIA MOTORS, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
COPAMA	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Claúsula abusiva	1	898.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10,940.88</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	4,042.88
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4,042.88</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 octubre de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Electrodomésticos/equipos electrónicos	221
Funerarias	214
Celulares	186
Inmobiliarias	176
Tv por cable	126
Almacén por departamentos	121
Mueblería/equipo electrónico	103
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	48
Telefonia	39
Taller de reparación de autos	38
Agencia de autos	37
Mueblerías	36
Repuestos para autos	32
Hoteles o planes vacacionales	23
Líneas aéreas	20
Ventas por TV	18
Agencias de viajes	17
Venta de autos usados	17
Escuelas / colegio	17
Almacén de ropa y calzados	16
Supermercados	16
Materiales de construcción	15
Salón de belleza	15
Ópticas	14
Joyería/Relojerías	13
Distribuidoras e importadoras	13
Fábricas de muebles	12
Clínicas	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Computadoras	9
Lavanderías o lavamáticos	9
Servicio de intermediación	9
Servicios Profesionales	9
Ventas por internet	9
Constructoras	8
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	7
Comunicaciones / internet	6
Farmacias	6
Servicios de instalación	6
Alquiler de autos	5
Eventos artísticos	5
Universidad	5
Bienes y raíces	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Decoración	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Cobranzas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Remodelación	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Agroquímicos	2
Lavautos	2
Animales	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Franquicias	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,786</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 - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	688	38.5	432.46	297,529.87
Falta de información	403	22.6	426.29	171,794.77
Incumplimiento de servicio	143	8.0	615.61	88,032.09
Resolución de contrato	101	5.7	83.63	8,446.66
Incumplimiento de contrato	95	5.3	946.84	89,949.49
Mercancía defectuosa	55	3.1	401.29	22,070.94
Custodia de bien	49	2.7	576.17	28,232.12
Anulación de contrato	43	2.4	223.48	9,609.50
Cobro indebido	40	2.2	521.73	20,869.17
Devolución de dinero	34	1.9	468.81	15,939.57
Rescindir contrato	32	1.8	35.01	1,120.43
Daño y perjuicio	29	1.6	969.42	28,113.08
Vicio oculto	18	1.0	1,399.02	25,182.38
Venta engañosa	18	1.0	398.56	7,174.10
Veracidad de la publicidad	18	1.0	305.99	5,507.73
Abono retenido	17	1.0	612.85	10,418.48
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
<b>TOTAL</b>	<b>1,786</b>	<b>100.0</b>	<b>465.56</b>	<b>831,498.83</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 - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	274	21.8	421.50	115,491.20
Acuerdo en audiencia/Varios	270	21.5	194.29	52,459.55
Desistimiento/Devolución	163	13.0	382.04	62,271.92
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	124	9.9	738.77	91,607.95
Pendiente constancia desistimiento	101	8.0	399.40	40,339.90
Resolución/Devolución	88	7.0	954.11	83,961.88
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	50	4.0	352.44	17,622.13
Transacción extrajudicial	40	3.2	604.34	24,173.55
Acuerdo en audiencia/Reparación	34	2.7	782.94	26,619.92
Resolución/Reemplazo	33	2.6	597.98	19,733.42
Abandono	32	2.5	336.94	10,782.23
Resolución/Reparar	18	1.4	725.61	13,061.05
Acuerdo/Reemplazo	15	1.2	345.15	5,177.32
Resoluciones/Varios	8	0.6	765.84	6,126.68
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.5	204.55	1,227.28
Acuerdo/Devolución	1	0.1	420.00	420.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,257</b>	<b>100.0</b>	<b>454.32</b>	<b>571,075.98</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	75	92,195.68
Incumplimiento de contrato	44	59,988.24
Vicio oculto	14	21,486.04
Cobro indebido	10	11,632.35
Devolución de dinero	9	9,701.80
Abono retenido	8	6,020.10
Incumplimiento de garantía	7	12,767.64
Anulación de contrato	3	4,635.00
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Incumplimiento de servicio	1	625.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>222,238.73</b>

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimientos	60	61,633.61
Acuerdos	43	59,819.73
Resoluciones	30	41,074.21
Transacción Extrajudicial	8	9,939.63
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>172,467.18</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	14
MYS, S.A.	10
PROMOCIONES BUGABA	7
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
INMUEBLES DAVID S.A.	3
KARSA S.A.	3
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	3
VIVIENDAS DE PRIMERA	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	2
CHABEDU, S.A.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES	2
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROHUEL, S.A	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUCASA	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ADCO HABITAT	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BOSQUES DE GATUN	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASA EN PLAYA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA DON QUIQUE, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
DEEPA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO TORRE DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLPHINS, S.A	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE	1
EL ROBEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZA DEL ROCÍO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
KARDY INTERNACIONAL	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROHVAL, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA Balsa, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. / C. PARADISE, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
THE TEAM CORP.	1
TIA MARÍA	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VENTANA AL MAR, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta agosto)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	16.5	59,862.16
2016	302	45.8	371,459.57
2017	249	37.7	278,842.49
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100.0</b>	<b>710,164.22</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta agosto)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	11.3	31,847.77
2016	273	52.3	285,698.50
2017	190	36.4	220,375.66
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>100.0</b>	<b>537,921.93</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	181	84,853.27
Incumplimiento de servicio	2	352.50
Venta engañosa	1	370.00
Mercancía defectuosa	27	11,844.80
Custodia de bien	1	734.96
Falta de información	6	2,823.03
Nota de crédito	1	427.96
Veracidad de la publicidad	2	599.98
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>102,006.50</b>

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	65	25,745.42
Acuerdo	33	16,459.71
Resolución/Reemplazo	4	2,296.13
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
Resolución/Devolución	3	1,025.02
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>51,562.82</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	22
PREMIER	22
PANAFOTO	17
ELEKTRA	15
FOTO SONIDO	15
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
PHOTURA	11
SUPER AUDIO	9
CASA GALA	8
RODELAG	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	6
ÚNICA	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
REDPRECIO.COM	4
SOUND N MUSIC	3
SUPER MUEBLES	3
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
DIGITAL HOGAR	1
DRAGON CELL	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
OTROS	27
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	153	32,476.74
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Venta engañosa	2	741.15
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Devolución de dinero	1	74.50
Custodia de bien	7	2,943.75
Falta de información	2	1,031.00
Daño y perjuicio	1	1,224.99
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>41,725.80</b>

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	66	15,348.64
Acuerdos	34	7,804.23
Resolución	16	5,156.18
Transacción extrajudicial	6	779.40
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>29,088.45</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	9
JIN XU SHOP	6
DRAGON CELL	5
GALAXY MOBILE	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
TECNI CELL	5
CELL PLUS	4
CELULARES CHINITO	4
HS MOVILES	4
MUNDO CELULAR	4
CELL NUMBER ONE	3
CELL Y NOVEDADES JJ	3
CELULAR OUTLET	3
CLARO PANAMÁ	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	3
KING MOVIL	3
MOBILTEK	3
MOVIL PLUS, S.A	3
TOP MOBILE CENTER	3
BEST CELL	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL UNIVERSE	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
HI SKY PANAMÁ	2
LO + DE MODA	2
METROCELL, S.A.	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MULTICELL WANG	2
AIDY SHOP	1
ALMACEN TU ESPERANZA	1
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
OTROS	69
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	26	19,051.51
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Incumplimiento de servicio	1	393.75
Venta engañosa	1	428.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Devolución de dinero	1	374.00
Custodia de bien	1	890.00
Falta de información	1	235.36
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>26,280.56</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	14	10,478.38
Acuerdos	8	9,594.40
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	2	1,055.83
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>21,802.71</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	12
CASA GALA	2
COREMUSA	2
ÚNICA	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	7	10,779.67
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Falta de información	5	3,696.69
Abono retenido	2	517.98
Veracidad de la publicidad	1	155.15
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17,649.49</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	3	1,575.07
Resolución	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4,075.07</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	14	12,940.57
Cobro indebido	1	125.37
Incumplimiento de servicio	4	5,409.38
Venta engañosa	2	736.73
Vicio oculto	1	1,604.56
Devolución de dinero	2	570.28
Custodia de bien	1	129.85
Falta de información	7	3,687.83
Daño y perjuicio	1	191.92
Abono retenido	2	450.00
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>27,086.53</b>

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Resoluciones	19	20,016.44
Desistimiento	14	8,609.16
Acuerdo	13	7,412.40
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>37,649.40</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Cláusulas abusivas	95	41.9	100,310.34	9,529,481.99
Incumplimiento de garantía	59	26.0	23,480.64	1,385,358.03
Incumplimiento de contrato	23	10.1	47,870.39	1,101,018.97
Falta de información comercial	19	8.4	40,299.65	765,693.26
Cobro indebido	11	4.8	22,741.46	250,156.03
Incumplimiento de servicio	7	3.1	7,565.52	52,958.65
Vicios ocultos	6	2.6	27,784.41	166,706.46
Devolución de abono/dinero	4	1.8	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	2	0.9	2,834.67	5,669.34
Veracidad de la publicidad	1	0.4	193,446.25	193,446.25
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>100.0</b>	<b>59,752.37</b>	<b>13,563,788.98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdo extrajudicial	68	73.9	44,141.06	3,001,592.28
Fallo a favor	10	10.9	48,429.71	484,297.14
Acuerdo judicial	14	15.2	58,347.96	816,871.50
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>	<b>46,769.14</b>	<b>4,302,760.92</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	11	217,947.24
Cobro indebido	5	40,589.79
Incumplimiento de contrato	10	332,809.10
Vicios ocultos	3	96,057.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
Falta de información comercial	3	124,530.00
Cláusulas abusivas	16	1,273,147.60
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>2,242,130.73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Agencia de autos	11	232888.24
Hoteles o planes vacacionales	3	10629.6
Inmobiliarias	29	1964334.79
Venta de autos usados	2	15150
Servicio de intermediación	1	11000
Fábricas de muebles	1	3028.1
Material didáctico	3	5100
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>2,242,130.73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

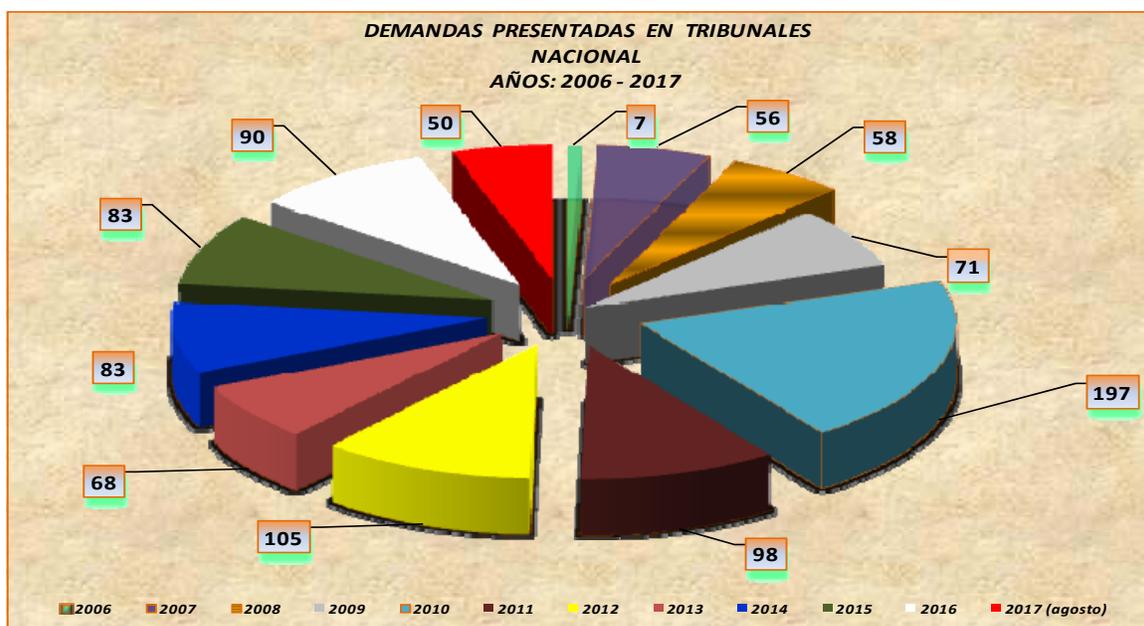
**AÑO: 2006 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.8	1,162,188.01
2008	58	6.0	1,165,958.76
2009	71	7.3	3,177,387.81
2010	197	20.4	11,574,589.66
2011	98	10.1	4,265,056.02
2012	105	10.9	4,552,121.01
2013	68	7.0	3,037,107.83
2014	83	8.6	2,925,140.26
2015	83	8.6	2,460,388.06
2016	90	9.3	1,482,834.38
2017 (agosto)	50	5.2	2,242,130.73
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>100.0</b>	<b>38,044,902.53</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 Y LEY 134 EN EL DEPARTAMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	6,299	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,743	1,242,135.00

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

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	53	14.1	26,250.00	18.7
SUPERMERCADO REY	50	13.3	25,835.00	18.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	35	9.3	13,560.00	9.7
SUPERMERCADO 99	23	6.1	12,080.00	8.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	12	3.2	5,940.00	4.2
SUPERMERCADO ROMERO	0	0.0	0.00	0.0
SUPER CARNES	10	2.7	6,720.00	4.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	6	1.6	2,900.00	2.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	4	1.1	1,700.00	1.2
SUPERMERCADO EL PUEBLO	4	1.1	530.00	0.4
OTROS	178	47.5	44,900.00	32.0
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>140,415.00</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**

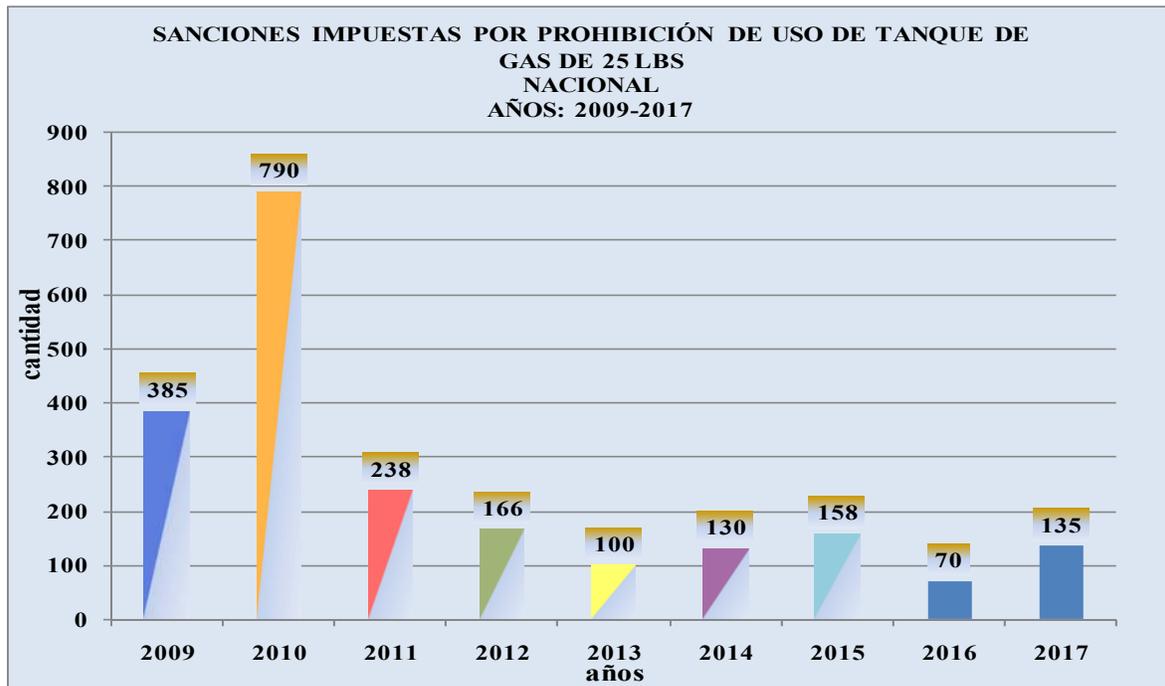
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<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	135	130,900.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,172</b>	<b>979,450.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

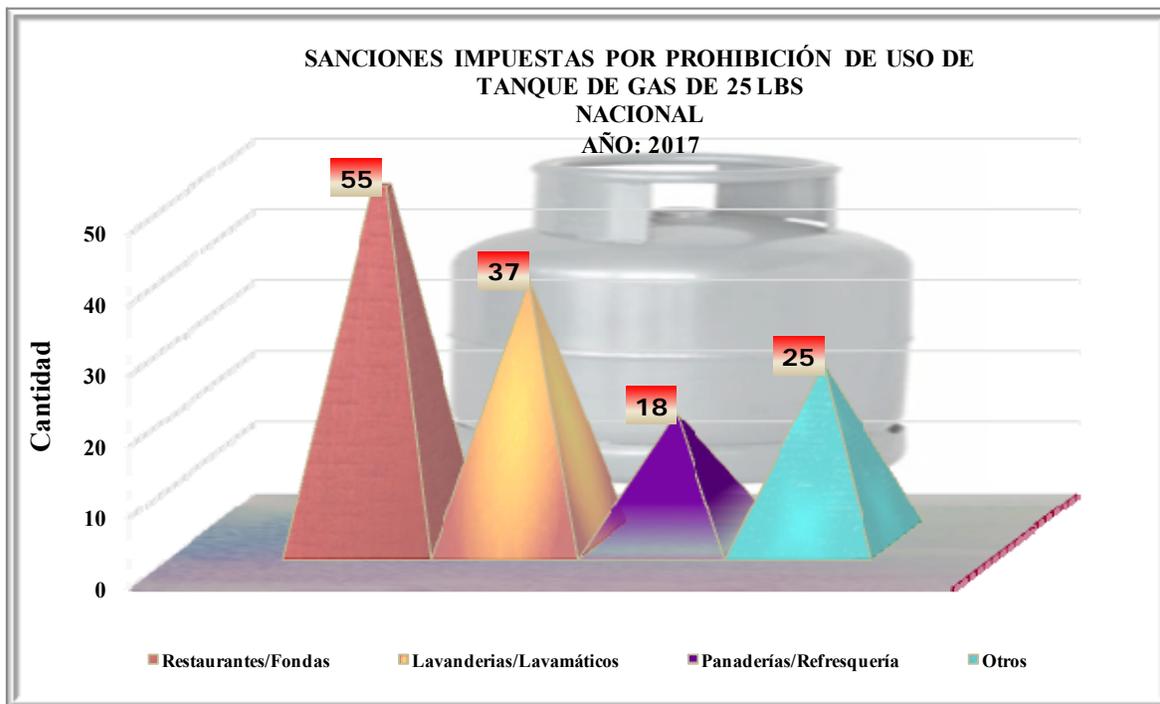
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	55	47,050.00
Lavanderías/Lavamáticos	37	40,000.00
Panaderías/Refresquería	18	17,250.00
Otros	25	26,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>130,900.00</b>

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

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 (agosto)	133
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<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	21	19,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>158,050.00</b>

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de agosto 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Venta atada**	6	9	1	10
Sin entrega de contrato	4	12	1	2
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1
Cobro por copias	...	2	...	
Libros	...	2	1	
Discriminación	...	1	...	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>21</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 - 2017 (agosto)**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	55	11,375.00
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>27,175.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR EL COBRO INDEBIDO EN  
PROPINAS**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2016 - 2017 (AGOSTO)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2016	94	47,000.00
2017	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>47,000.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2017 (AGOSTO)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<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	1	3	450.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>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 - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	23	468,516.93
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	81	0.00
La publicidad no es veraz	102	3.99
No cumplieron con la publicidad	141	0.00
No Cuenta con el doble Precio	4	2.99
No indica fecha de duración	3	6.30
Publicidad confusa	14	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	5	0.00
Cintillo no legible	8	0.00
Falta de información	8	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
La publicidad no es veraz	7	0.00
Publicidad confusa	4	0.00
Tiempo de locución	16	0.00
No indica fecha de duración	55	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	9	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	25	2.99
Venta especial no indica la fecha de duración	54	6.30
Venta especial sin falta	5	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>574</b>	<b>468,539.50</b>

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>80</b>	<b>0.00</b>
---------------------	-----------	-------------

**Fuente: ACODECO**

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	63	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	149.00
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>149.00</b>

Fuente: ACODECO

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

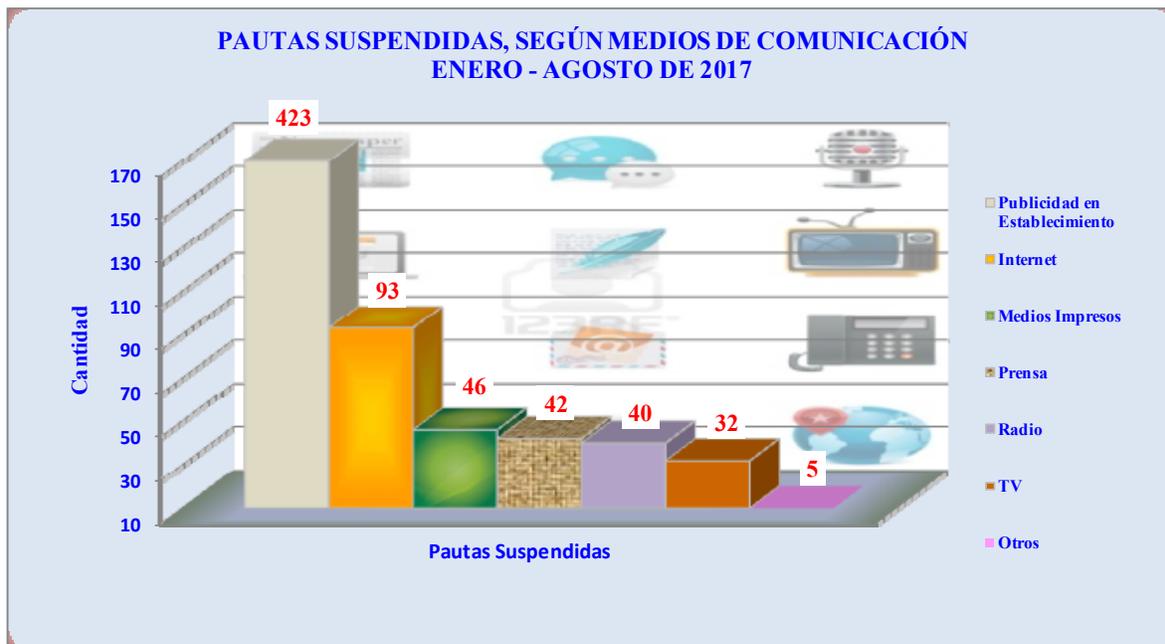
**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	423
Internet	93
Medios Impresos	46
Prensa	42
Radio	40
TV	32
Otros	5
<b>TOTAL</b>	<b>681</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<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 (agosto)	8,728	4,384	13,112
<b>TOTAL</b>	<b>118,448</b>	<b>70,555</b>	<b>189,003</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 - 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2017**

<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 (julio)	3,258	1,317	4,575
<b>TOTAL</b>	<b>52,447</b>	<b>27,608</b>	<b>80,055</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**

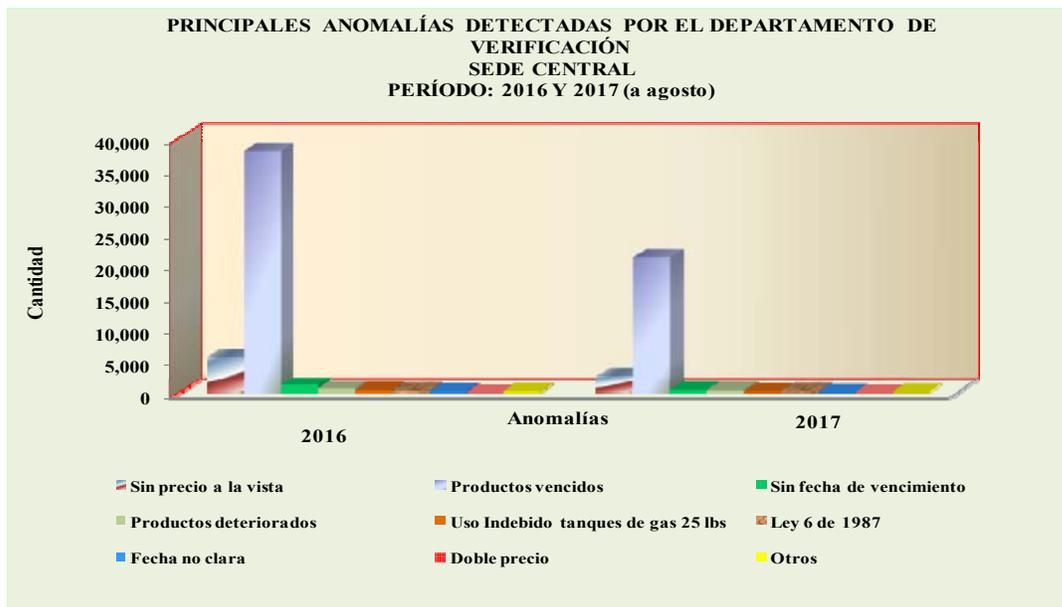
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2016 - 2017 (a agosto)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	2,721
Productos vencidos	37,895	21,203
Sin fecha de vencimiento	1,174	365
Productos deteriorados	583	347
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	153
Ley 6 de 1987	243	190
Fecha no clara	120	15
Doble precio	29	8
Otros	154	20
<b>TOTAL</b>	<b>46,188</b>	<b>25,022</b>

**Fuente: ACODECO**



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

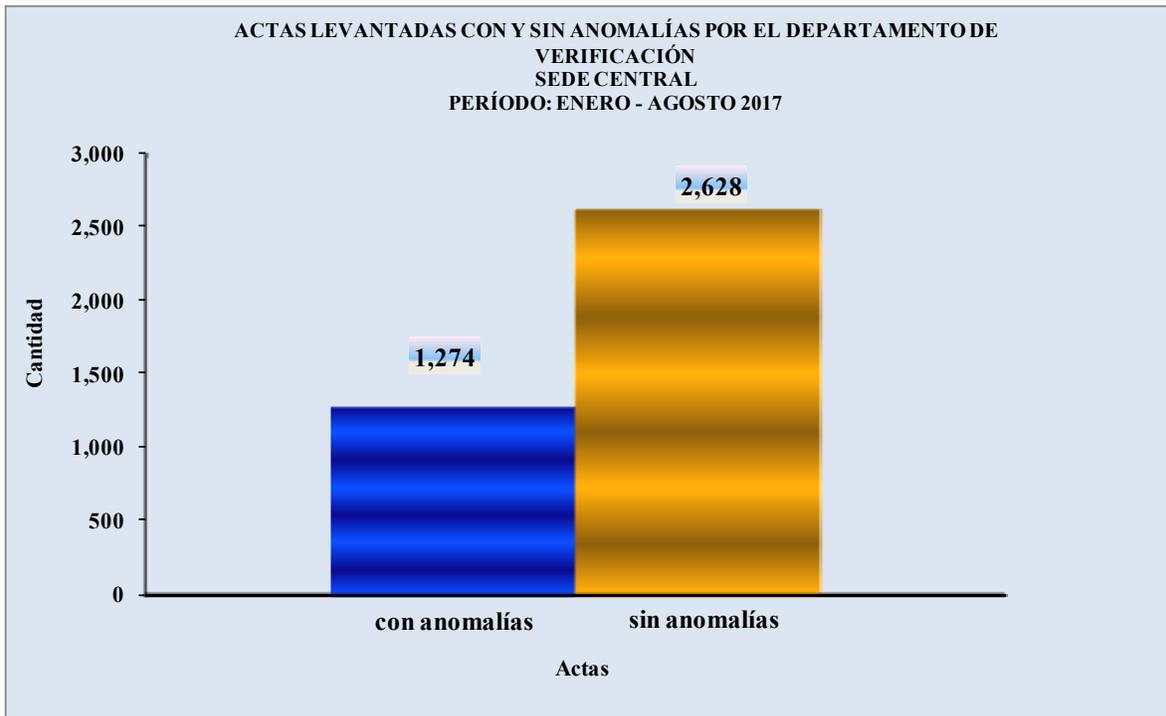
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,274	2,628

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,083	2,166
Ley 6 de 1987	191	462

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	145	796	1,288	614	27	481	220	2,721	548	724	1,347	8,911
Productos vencidos (PV)	productos	7,230	6,774	1,454	6,380	984	10,638	7,095	21,203	18,785	3,356	12,397	96,296
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	36	1,601	432	57	39	109	102	365	3,171	169	290	6,371
Productos deteriorados	productos	115	113	620	4	27	89	17	347	290	1,099	793	3,514
Productos doble fecha de expiración	productos	0	5	0	0	0	0	0	7	0	0	0	12
Producto doble precio	productos	1	33	0	0	0	4	1	8	0	0	2	49
Fecha no clara	productos	2	230	10	15	0	1	1	15	101	22	68	465
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	3	0	0	0	7	0	3	1	14
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	9	43	9	29	16	57	76	153	69	7	14	482
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	7	0	0	2	11
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	1	1	1	0	0	0	36	0	1	0	41
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	0	6
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	15	53	17	18	12	23	28	98	31	8	27	330
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	3	4	1	0	0	12	5	84	1	2	10	122
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	9
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	6	1	0	0	1	0	21	0	30	8	69
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	14	0	1	0	17
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	1	1	0	0	0	8	0	0	2	13
<b>TOTAL</b>		<b>7,563</b>	<b>9,660</b>	<b>3,834</b>	<b>7,124</b>	<b>1,105</b>	<b>11,415</b>	<b>7,545</b>	<b>25,105</b>	<b>22,997</b>	<b>5,423</b>	<b>14,961</b>	<b>116,732</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**

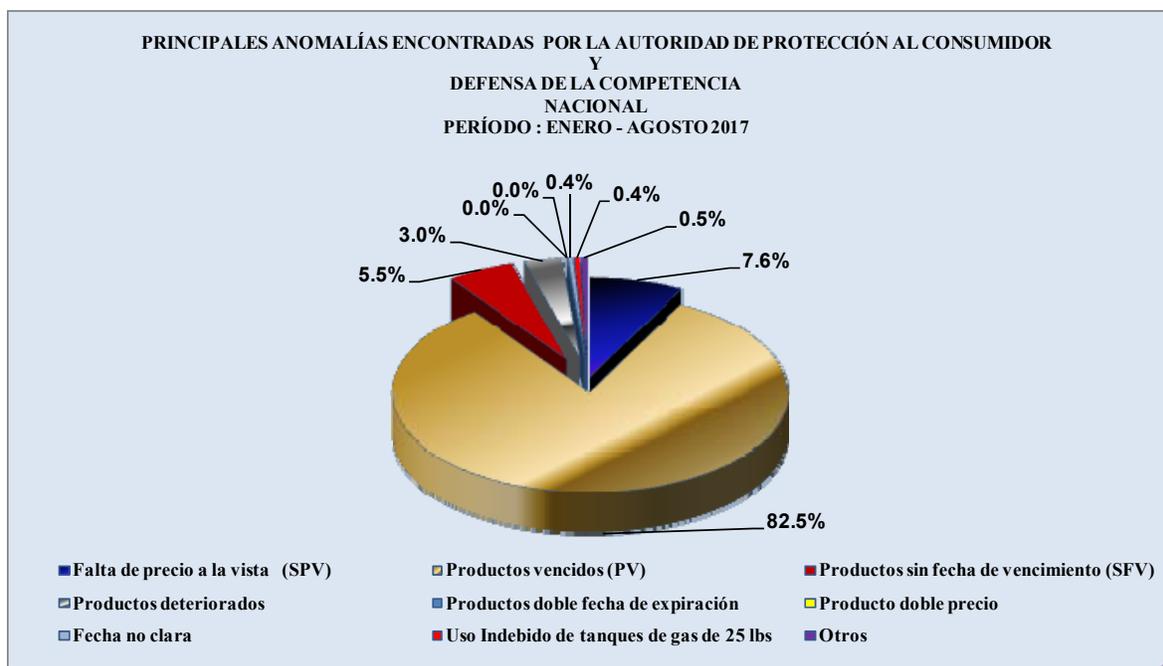
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	8,911	7.6
Productos vencidos (PV)	96,296	82.5
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	6,371	5.5
Productos deteriorados	3,514	3.0
Productos doble fecha de expiración	12	0.0
Producto doble precio	49	0.0
Fecha no clara	465	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	482	0.4
Otros	632	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>116,732</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	7,563	6.5
Coclé	9,660	8.3
Colón	3,834	3.3
Chiriquí	7,124	6.1
Darién	1,105	0.9
Herrera	11,415	9.8
Los Santos	7,545	6.5
Sede Central	25,105	21.5
Veraguas	22,997	19.7
Panamá Oeste	14,968	12.8
Panamá Este	5,423	4.6
<b>TOTAL</b>	<b>116,739</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	439	36.8	217,077	82.8
SUPERMERCADO REY	155	13.0	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	1.8	754	0.3
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	160	13.4	2,793	1.1
SUPERMERCADO XTRA	289	24.2	12,457	4.7
SUPER CARNES	121	10.2	121	0.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	...	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	7	0.6	10	0.0
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.7
MEGA DEPOT	...	...	742	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
PRICE SMART	...	...	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,192</b>	<b>100.0</b>	<b>262,278</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 - AGOSTO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	52	6.9	38,955	16.6
SUPERMERCADO 99	104	13.9	114,835	49.0
SUPERMERCADO REY	487	64.9	34,537	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	75	10.0	19,135	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	515	0.2
POLL MART	...	...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	31	4.1	18,102	7.7
SUPER CARNES	1	0.1	1	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	...	3,326	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	...	...	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>750</b>	<b>100.0</b>	<b>234,301</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 - AGOSTO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de octubre 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	12	24.5	12,208	35.0
SUPERMERCADO REY	17	34.7	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	16	32.7	1,302	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	3	6.1	5,866	16.8
SUPER CARNES	1	2.0	1	0.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	...	...	1,243	3.6
PRICE MART	...	...	2,505	7.2
MEGA DEPOT	...	...	433	1.2
DELI (K) MARKET	...	...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	243	0.7
SUPER KOSHER	...	...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100.0</b>	<b>34,901</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero, mayo y agosto; no se encontró 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 - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	48	90	37	78	1	419	124	87	314	15	63	1,276
Almacenes	51	39	41	92	1	67	28	241	61	21	8	650
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	13	8	2	0	0	9	1	31	0	0	0	64
Alquiler de Autos	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	3	0	9	0	1	0	15
Almacén de Bicicletas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	13	0	0	0	14
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1	11
Biénes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	1	0	3	0	10
Carnicerías	3	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	18
Celulares	8	11	11	3	4	10	1	1	2	0	2	53
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	193	0	0	0	194
Cines	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Clínicas y Hospitales	2	19	8	14	0	3	1	92	35	35	0	209
Colegios y Escuelas	2	0	2	2	0	1	0	48	1	2	2	60
Computadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	2	0	0	0	0	0	3	13	0	0	18
Distribuidora e Importadoras	1	3	8	13	0	2	1	37	2	1	2	70
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4
Electrónicas	0	2	0	1	0	0	4	13	1	1	0	22
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estacionamiento	5	0	0	2	0	0	0	36	0	0	0	43
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estaciones de Gasolina	5	4	2	4	0	0	0	11	2	0	0	28
Esoterica	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
Farmacias	24	39	23	33	7	17	7	27	35	45	10	267
Ferreterías	10	4	2	2	0	6	4	29	2	2	0	61
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	4	1	0	6	0	0	0	0	3	0	0	14
Hoteles y Pensiones	42	46	20	45	8	17	48	36	50	15	0	327
Internet	11	2	1	0	1	0	1	34	7	1	2	60
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	0	4	2	0	0	10
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	1	1	5	0	0	8
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Lavanderías y Lavamáticos	3	9	15	1	0	3	1	154	8	4	8	206
Librería	2	5	0	6	0	1	0	5	0	0	0	19
Materiales de Construcción	0	0	0	0	2	2	2	5	19	1	3	34
Mini Super	160	160	85	183	12	423	71	412	140	158	239	2,043
Mueblerías	19	6	1	1	0	6	3	10	0	1	0	47
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Ópticas	1	3	2	1	0	0	0	9	10	3	0	29
Otros	51	24	0	9	0	0	7	59	4	1	3	158
Panaderías/Refresquerías	0	33	14	6	1	26	17	137	30	3	10	277
Perfumerías	1	0	0	2	0	1	0	1	3	0	0	8
Pintura	1	1	0	0	0	3	1	7	0	0	1	14
Restaurantes / Fondas	121	188	118	166	19	132	100	778	377	153	19	2,171
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Salón de Belleza	15	7	3	0	0	5	6	0	4	9	0	49
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	2	1	11	0	1	3	19
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	21	39	59	97	28	51	15	95	25	130	65	625
Telefonía	2	0	1	1	0	0	1	9	0	1	0	15
Transporte (Fletes y Similares)	10	11	0	2	0	4	23	20	9	6	0	85
Taller de Reparaciones de Autos	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6
Tv por Cable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	1	10	0	0	0	7	13	1	0	0	0	32
Videos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Zapatería	0	2	0	10	0	1	0	1	17	0	0	31
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>651</b>	<b>771</b>	<b>466</b>	<b>786</b>	<b>84</b>	<b>1,248</b>	<b>483</b>	<b>2,729</b>	<b>1,184</b>	<b>616</b>	<b>442</b>	<b>9,460</b>

Fuente: ACÓDECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

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	89	30	86	30	43	26	119	27	115	40	58	33	348	116	110	26	968	328	1,296	
- A favor del consumidor	balanza	0	7	0	5	0	2	0	3	0	28	0	0	0	12	0	19	0	76	76	
- En contra del consumidor	balanza	0	25	0	23	0	14	0	19	0	11	0	1	0	5	0	4	0	102	102	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	17	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
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	5140	657	158	663	0	0	4838	2346	5032	574	3595	352	17,346	4,128	6501	1475	42,610	10,195	52,805	
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	761	245	0	0	761	245	1,006	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	3	0	0	3	4	3	5	0	0	106	115	0	0	112	127	239	
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)	245	135	1077	80	241	1	646	362	26	105	582	94	584	141	459	89	3,860	1,007	4,867	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	848	849	
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	21	230	0	0	21	230	251	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	5	0	14	0	0	0	5	3	15	1	7	2	56	0	17	6	119	125	
Bloques	establecimiento	1	3	16	15	0	0	2	41	16	16	10	2	20	41	17	12	82	130	212	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	11	2	150	0	0	0	19	7	14	0	17	3	122	32	13	5	346	49	395	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	300	3	176	0	195	1	2382	15	197	7	3,262	26	3,288	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0	7	0	15	15	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	41	0	0	0	64	0	41	0	67	0	434	10	54	0	701	10	711	
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	2	10	6	9	0	0	7	4	2	6	3	6	70	112	2	8	92	155	247	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	17		16		0		5		11		8		244		16		317		317	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	47		11		0		5		10		11		260		8		352		352	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	3	0	0	0	36	0	13	1	0	0	276	20	0	0	328	21	349	
Información comercial	marca	0	6	0	8	0	0	0	4	58	2	0	4	1	3	0	11	59	38	97	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	30	24	0	0	31	24	55	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>5,488</b>	<b>848</b>	<b>1,549</b>	<b>1,667</b>	<b>284</b>	<b>27</b>	<b>6,035</b>	<b>2,808</b>	<b>5,499</b>	<b>764</b>	<b>4,528</b>	<b>503</b>	<b>22,504</b>	<b>5,295</b>	<b>7,353</b>	<b>1,657</b>	<b>53,240</b>	<b>13,569</b>	<b>66,809</b>	

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

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

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

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL**  
AÑOS: 2012-2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	'2012		'2013		'2014		'2015		'2016		'2017		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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	968	328	3,624	1,070	4,694
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	76	2	256	258
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	311	311
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	139	139
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	47,231	11,447	363,751	64,164	427,915
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	112	127	465	943	1,408
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	848	622	4,471	5,093
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	306	1,447	1,753
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	346	49	810	332	1,142
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	3,262	26	11,163	155	11,318
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	2	0	125	125
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	15	0	59	59
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	701	10	2,490	23	2,513
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	92	155	574	1,254	1,828
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		317		2,175		2,175
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		352		2,153		2,153
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	328	21	2,980	527	3,507
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	38	267	444	711
Verificaciones Especiales *	prod-establec											31	24			

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.

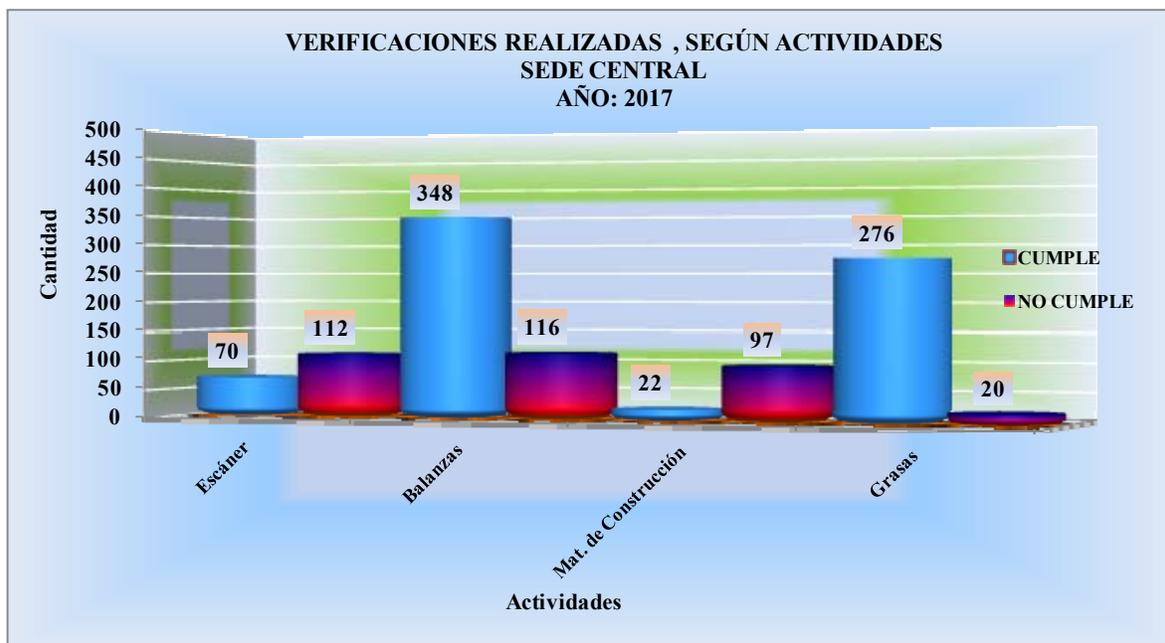
Fuente: ACODECO

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN  
ACTIVIDADES  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	70	112
Balanzas	348	116
Mat. de Construcción	22	97
Grasas	276	20

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

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

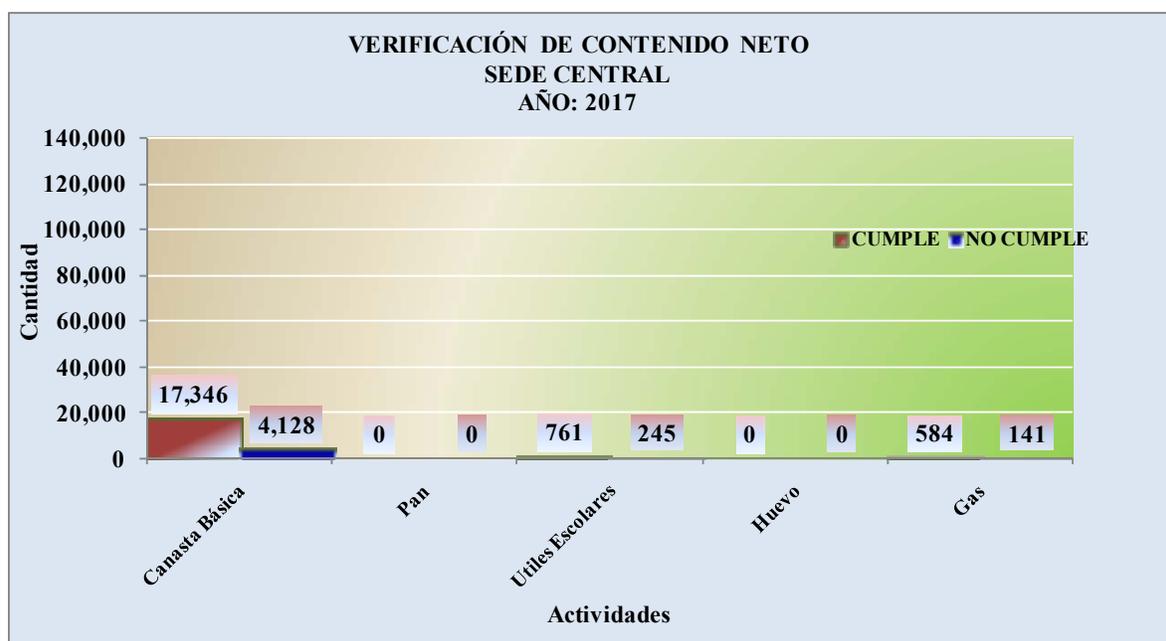
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Canasta Básica	17,346	4,128
Pan	0	0
Utiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	584	141

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

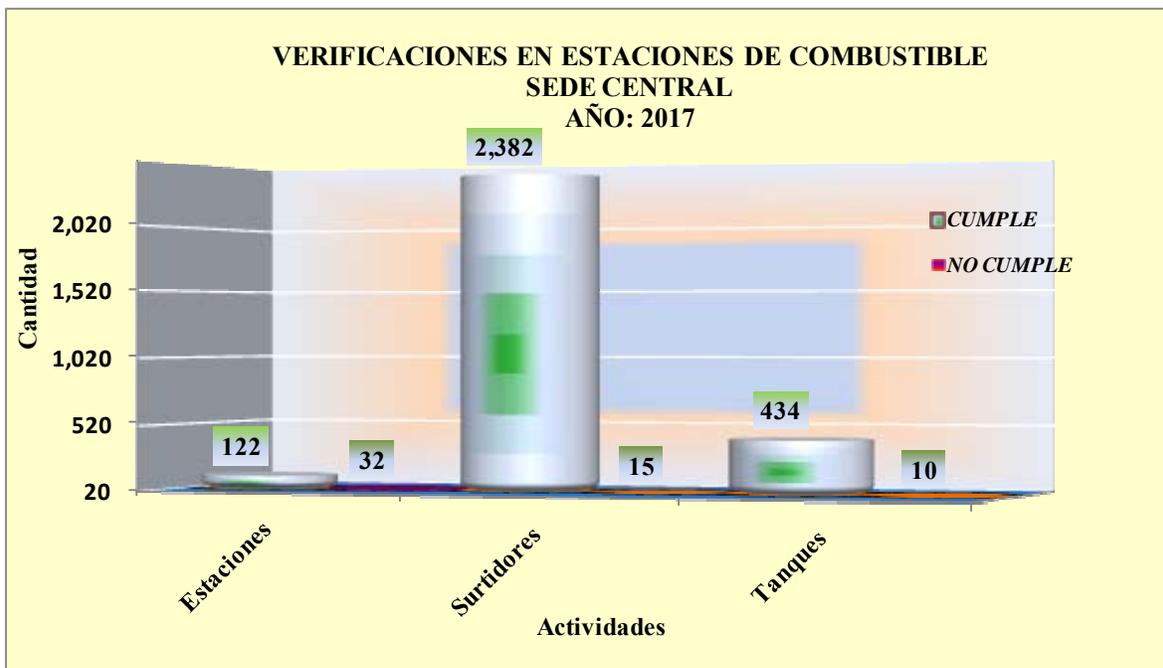
**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	122	32
Surtidores	2,382	15
Tanques	434	10

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

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

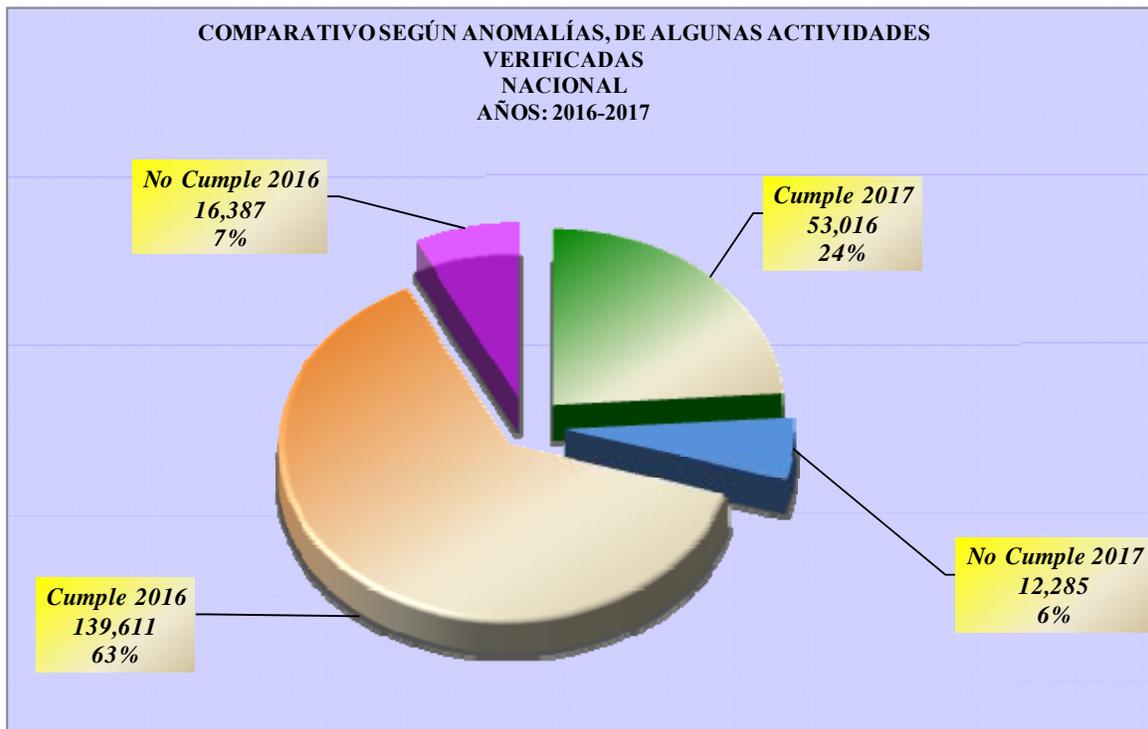
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL  
PERÍODO: 2016 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	92	155	176	258
Pesas y Balanzas	968	328	853	297
Combustible (1)	4,309	85	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	47,231	11,447	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	88	249	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	328	21	796	37
<b>TOTAL</b>	<b>53,016</b>	<b>12,285</b>	<b>139,611</b>	<b>16,387</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	486
Medios de Comunicación	659
Consulta	3,298
Capacitaciones	384
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	276
Cuida Tu Bolsillo	39
Guía del Consumidor	25
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	960
Ley 24	0
Ley 45	3,029
Ley 81	49
Control de Precio	0
Otros	643
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	141
Radio	442
Prensa	71
Otros	3
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	686
Los Pueblos	720
La Peatonal	575
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>141,883</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>35,053</b>

**Fuente: ACODECO**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>234</b>
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	8	11	3	44
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	13	12	12	78
Programas	3	1	1	2	2	2	5	3	19
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	4	4	1	32
Capacitaciones	1	2	10	6	5	6	6	7	43
Módulos	0	3	3	0	3	3	3	3	18
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>83</b>
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	2	4	3	18
Reciclaje	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	7	6	7	39
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	3	4	5	25
<b>TEMAS</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>151</b>
Ley 6ta	1	1	2	5	2	2	5	2	20
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	11	12	13	74
Ley 81	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	11	8	7	55
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>								
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>76</b>
Televisión	3	4	4	6	4	10	7	7	45
Radio	2	0	4	4	4	3	3	5	25
Prensa	0	4	1	0	1	0	0	0	6
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>199</b>	<b>238</b>	<b>348</b>	<b>401</b>	<b>276</b>	<b>254</b>	<b>1,981</b>
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	127	97	111	686
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	123	104	121	720
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	151	75	22	575
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,472</b>	<b>3,331</b>	<b>1,635</b>	<b>3,542</b>	<b>4,632</b>	<b>3,247</b>	<b>5,051</b>	<b>5,120</b>	<b>29,030</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>285</b>	<b>221</b>	<b>245</b>	<b>377</b>	<b>344</b>	<b>285</b>	<b>1,942</b>

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	14	10	6	48	1	41	38	64	22	8	252
Población Beneficiada Jornadas Educativas	506	591	50	10,355	112	5,729	406	393	350	205	18,697
<b>Capacitaciones</b>	41	30	2	27	0	50	89	12	30	60	341
<b>Personas Capacitadas</b>	1,921	511	975	454	0	1,758	1,877	311	812	2,271	10,890
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	258	0	0	0	258
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	258	0	0	0	258
<b>Consultas Educativas</b>	196	224	47	454	0	429	801	453	375	287	3,266
Personal	182	217	47	406	0	425	513	409	339	228	2,766
Telefonía	14	7	0	48	0	4	288	44	36	59	500
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	196	213	257	491	0	1,819	801	453	377	281	4,530
Ley 6ta	33	52	102	202	0	132	215	99	86	19	940
Ley 45	119	14	4	188	0	1,550	453	129	287	211	2,955
Ley 81	1	0	0	26	0	0	19	1	0	0	47
Otros	31	86	120	22	0	135	75	75	0	44	588
<b>Distribución de Material Educativo</b>	10,647	2,020	1,900	30,875	336	27,720	10,286	12,958	5,949	10,162	112,853
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	45	60	30	205	0	44	94	51	42	10	581
Televisión	18	15	0	21	0	15	8	4	7	8	96
Radio	26	36	30	131	0	26	86	47	34	1	417
Prensa	1	6	0	53	0	3	0	0	1	1	65
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>2,623</b>	<b>1,326</b>	<b>1,072</b>	<b>11,263</b>	<b>112</b>	<b>7,916</b>	<b>3,342</b>	<b>1,157</b>	<b>1,537</b>	<b>2,763</b>	<b>33,111</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2017**  
**LOS PUEBLOS**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	0	1	0	0	42	9,455.40
Consultas	51	49	72	74	126	123	104	121	720	
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>104</b>	<b>121</b>	<b>762</b>	

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

Fuente: ACODECO



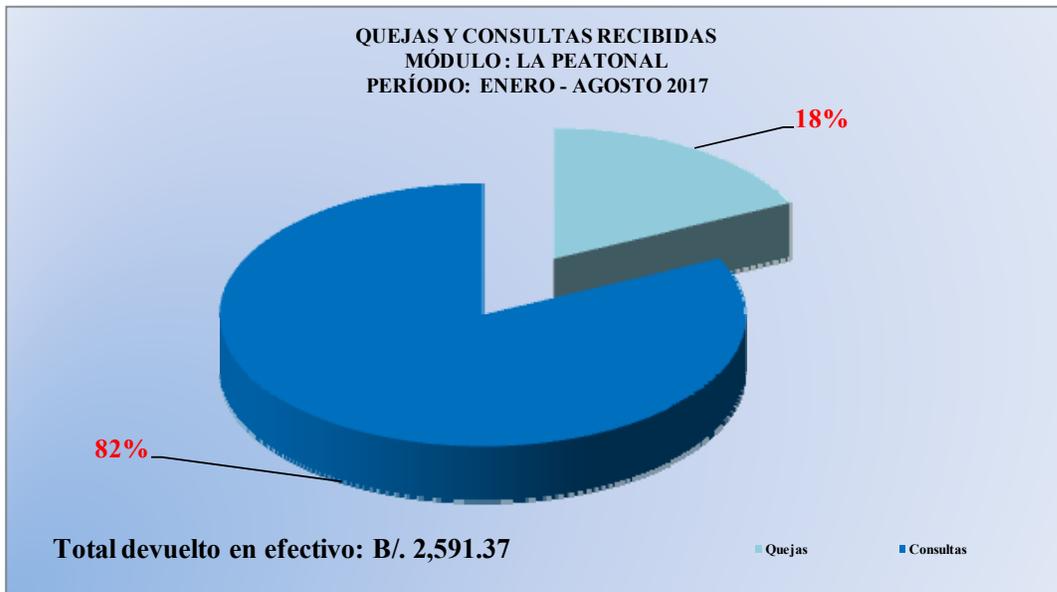
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	6	1	14	23	16	12	39	15	126	2,591.37
Consultas	39	27	55	73	133	151	75	22	575	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>149</b>	<b>163</b>	<b>114</b>	<b>37</b>	<b>701</b>	

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

Fuente: ACODECO



ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	46	34	40	43	49	77	68	19	376	3,112.35
Consultas	50	49	72	91	89	127	97	111	686	
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>134</b>	<b>138</b>	<b>204</b>	<b>165</b>	<b>130</b>	<b>1,062</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

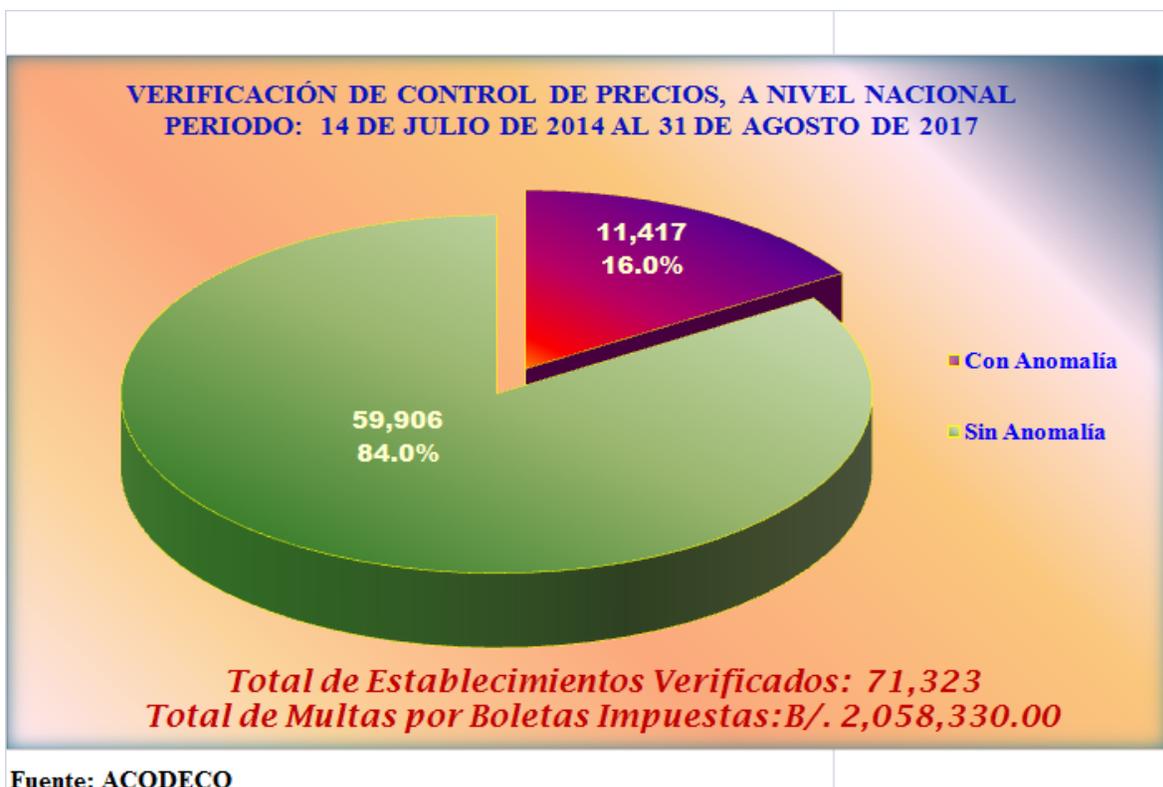
## NACIONAL

### 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 31 DE AGOSTO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	11,417
Sin Anomalía	59,906
<b>TOTAL</b>	<b>71,323</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 31 DE AGOSTO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,595
Minisuper	31,833
Abarroterías	34,895
<b>TOTAL</b>	<b>71,323</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO