



**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. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- Ago-19	2,582	48,466,117.66

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 RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- Ago-19	1,785	23,482,691.35

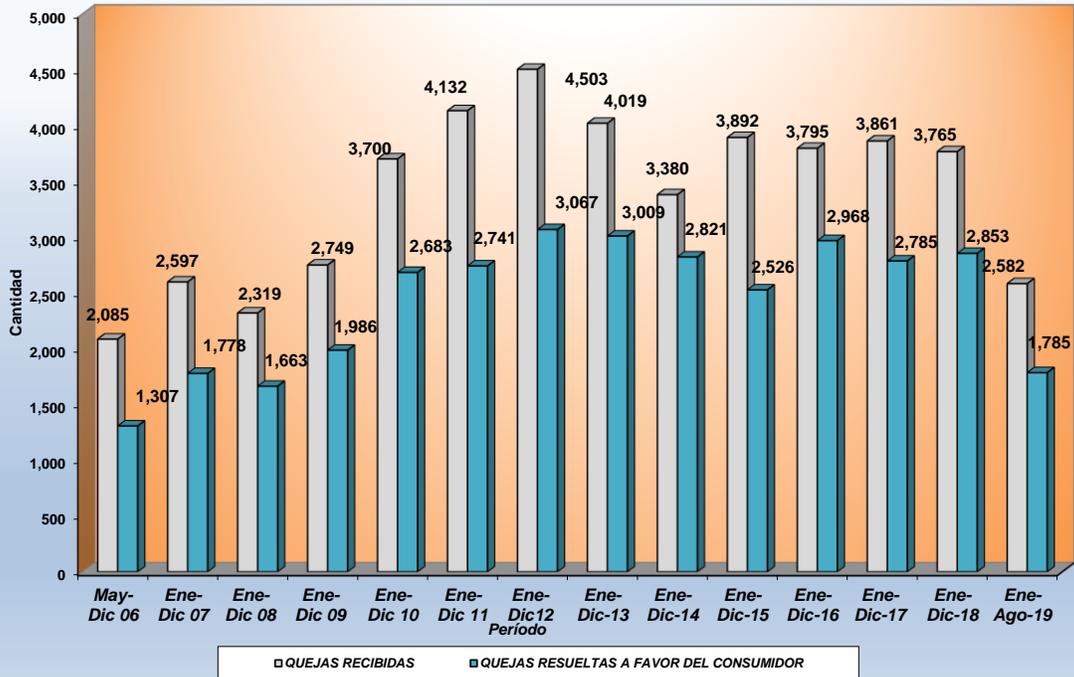
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

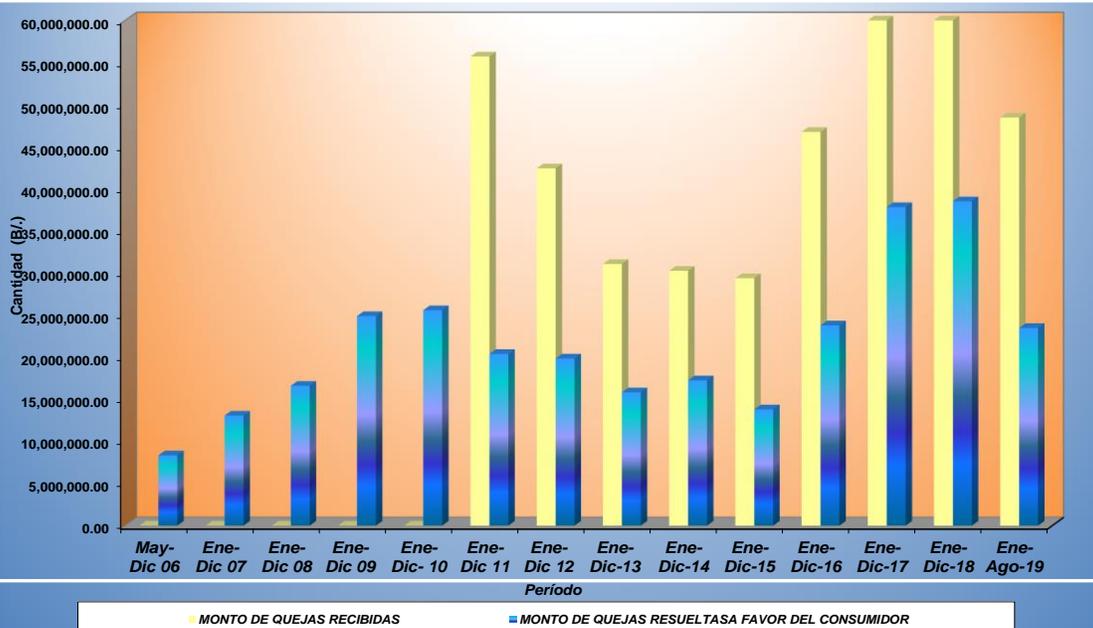
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	33,972	299,267,334.29
---	---------------	-----------------------

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



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



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. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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-Ago-19	1,912	46,034,721.46

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

SEDE CENTRAL

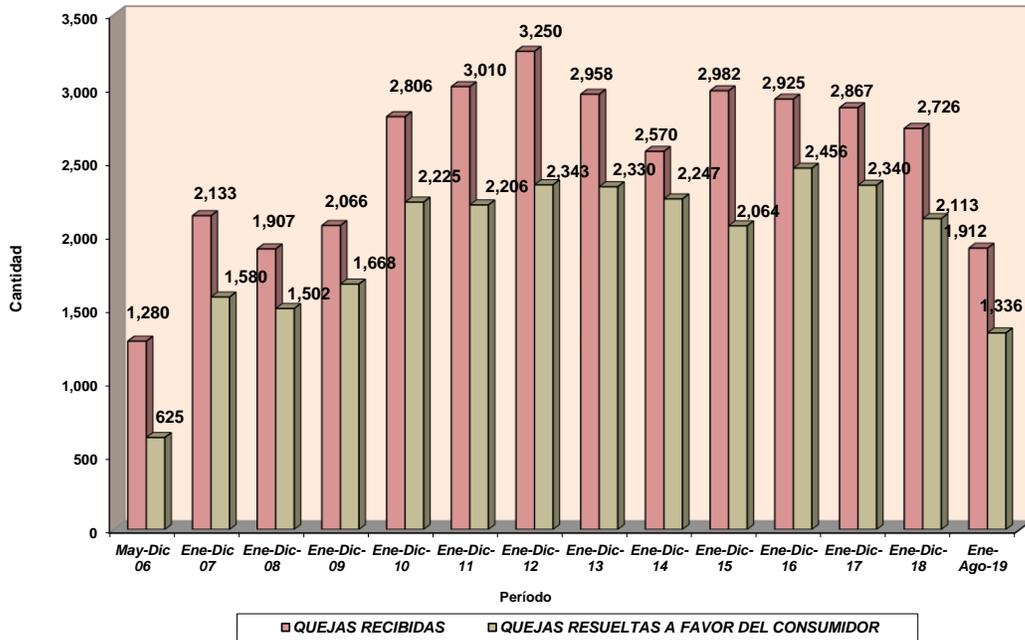
PERÍODO: 2006 al 2019

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-Ago-19	1,336	22,368,661.27

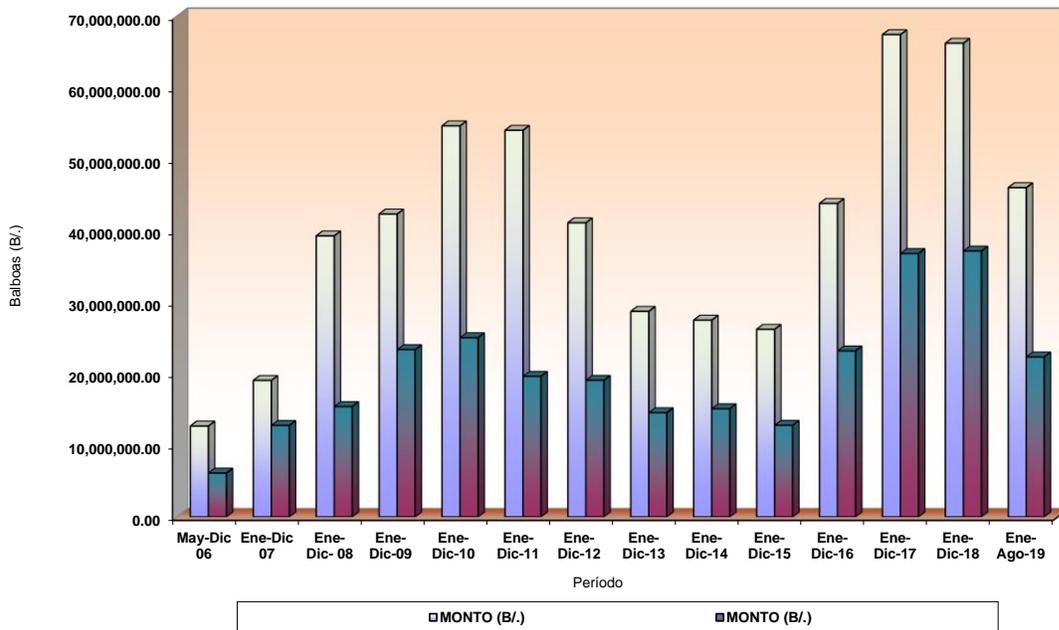
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	27,035	283,664,722.17
--	---------------	-----------------------

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,352	1,912	35	402	3
REGIONAL	Expedientes	810	670	42	97	1
TOTAL NACIONAL		3,162	2,582	77	499	4
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	56					
Promedio de Quejas Mensual	395					

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%	81.29%	1.49%	17.09%	0.13%
REGIONAL	Expedientes	100%	82.72%	5.19%	11.98%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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-Ago-19	670	2,431,396.20

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-Ago-19	449	1,114,030.08

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	404
Hoteles o planes vacacionales	58
Material didáctico	36
Agencia de autos	12
Constructoras	8
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	5
Agencias de viajes	4
Universidad	4
Cursos varios	3
Clínicas	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Fábricas de muebles	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Decoración	1
Ventas por internet	1
TOTAL	558

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	334	59.9	95,049.50	31,746,531.39
Incumplimiento de contrato	74	13.3	81,932.37	6,062,995.30
Falta de información comercial	69	12.4	28,710.88	1,981,050.98
Devolución de dinero/abono	17	3.0	4,274.84	72,672.32
Incumplimiento de garantía	16	2.9	79,950.72	1,279,211.58
Aclaración de contrato	15	2.7	1,782.20	26,733.00
Vicio oculto	13	2.3	160,866.79	2,091,268.28
Cobro indebido	6	1.1	7,773.10	46,638.62
Veracidad de la publicidad	6	1.1	147,684.43	886,106.60
Incumplimiento de servicio	5	0.9	11,594.35	57,971.75
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	52,000.00	52,000.00
Resolución contrato	1	0.2	2,640.00	2,640.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	558	100.0	79,419.03	44,315,819.82

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 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	92	29.4	75,942.33	6,986,694.51
Desistimiento	83	26.5	72,895.65	6,050,338.92
Acuerdo en audiencia/Varios	55	17.6	37,550.28	2,065,265.34
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	7.3	69,645.59	1,601,848.64
Abandono	21	6.7	88,638.55	1,861,409.52
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	13	4.2	43,254.97	562,314.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.2	77,868.21	545,077.48
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	6	1.9	110,712.50	664,275.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.6	149,105.19	745,525.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	1.0	138,316.67	414,950.00
Desistimiento/Devolución	2	0.6	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.3	36,349.00	36,349.00
TOTAL	313	100.0	68,868.99	21,555,994.04

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	264	31,145,508.46
Incumplimiento de contrato	63	5,606,550.11
Falta de información comercial	40	1,831,475.98
Vicio oculto	11	2,041,268.28
Devolución de dinero/abono	11	52,573.82
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Incumplimiento de garantía	4	721,784.28
TOTAL	404	42,322,485.15

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	125	12,190,469.65
Desistimientos	64	7,607,892.98
Fallo a favor	6	440,150.00
TOTAL	195	20,238,512.63

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	22
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	20
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	17
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	10
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	9
SHELBY OAKS, S.A.	9
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
MELLOW SPRING INC.	6
MYSTIC AVENUE, S.A.	6
MYSTIC TOWER, S.A.	6
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
AVANCE URBANO, S.A.	5
HORIZON TOWER, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INFINITY TOWERS, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
ALCAPA, S.A.	2
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA REAL. S.A.	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDING, INC	2
SMART PANAMA REAL ESTATE/ VIVENDAS DE SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A	1
BAHIA RESORT COPORATION / GRUPO CORCIONE	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BETHANIA REALTY, S.A.	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A / MAC IN	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES / DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GODIME, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILLS, S.A	1
HOGLAND HOLDING INC.	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANÁ	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL/GRUPO JC INMOBILIARIA S.A	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUXOR SKY CORP.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT S.A	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PH PACIFIC HILLS ELITE 500 / CONDOMINIO CARLTON, S	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ADPSA	1
PROMOTORA BESCO, S.A	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY / PARADISE POINT CORONADO, S.A. /	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A./ ADMINISTRACION DIV	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.(SUCASA)	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
THE PHOENIX TOWER,S.A. / THE GROUP REALTORS	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
TRIANA PROPERTIES, S.A / LOTES Y URBANISMO	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	1
VENEMAC 18 S.A	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	404

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	393,477.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	12	493,127.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
TOTAL	11	397,525.66

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
GRUPO SÍLABA	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMÁ/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	12

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	7,413.00
TOTAL	1	7,413.00

NOTA: Para el mes de enero, febrero, marzo y abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	1	1,000.00

NOTA: Para el mes de abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	1	5,057.50

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TOTAL	1

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	227
Funerarias	192
Electrodomésticos/equipos electrónicos	180
Celulares	167
Agencia de autos	149
Tv por cable	132
Almacén por departamentos	92
Servicio de intermediación	89
Venta de autos usados	74
Taller de reparación de autos	70
Telefonia	59
Mueblería/equipo electrónico	53
Hoteles o planes vacacionales	50
Escuelas / colegio	35
Mueblerías	34
Repuestos para autos	34
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	30
Agencias de viajes	22
Constructoras	20
Servicios Profesionales	19
Almacén de ropa y calzados	18
Clínicas	17
Joyería/Relojerías	17
Herrerías	15
Computadoras	13
Ópticas	12
Ventas por internet	11
Supermercados	10
Distribuidoras e importadoras	10
Lavanderías o lavamáticos	9
Gimnasio y centros deportivos	9
Alquiler de autos	8
Servicios de instalación	8
Agencia de motos	8
Cursos de inglés	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Cursos varios	7
Materiales de construcción	6
Dentista	6
Universidad	6
Fábricas de muebles	6
Zapaterías	6
Bancos	5

ACTIVIDAD	QUEJAS
Farmacias	5
Casa de empeño	4
Líneas aéreas	4
Cobranzas	3
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Servicios de grúas	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Servicios Públicos	3
Escuela de manejo	3
Discoteca/Sala de eventos	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Almacén de telas	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Motores (no autos)	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Reparación de casas	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,024

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 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	696	34.4	3,132.04	2,179,902.26
Falta de información	539	26.6	1,103.96	595,032.91
Incumplimiento de contrato	212	10.5	3,500.76	742,162.10
Incumplimiento de servicio	162	8.0	798.27	129,320.26
Resolución de contrato	104	5.1	117.15	12,183.69
Custodia de bien	56	2.8	1,556.53	87,165.56
Cobro indebido	56	2.8	665.90	37,290.54
Anulación de contrato	47	2.3	132.89	6,245.75
Daño y perjuicio	39	1.9	4,178.73	162,970.51
Vicio oculto	28	1.4	5,597.96	156,742.97
Rescindir contrato	27	1.3	72.06	1,945.65
Devolución de dinero	22	1.1	1,116.63	24,565.80
Veracidad de la publicidad	15	0.7	525.04	7,875.62
Venta engañosa	13	0.6	302.40	3,931.26
Mercancía defectuosa	7	0.3	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	2,024	100.0	2,050.54	4,150,297.84

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 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	460	31.3	1,526.02	701,971.22
Acuerdo en audiencia/Varios	206	14.0	1,151.72	237,253.76
Desistimiento/Devolución	183	12.4	702.06	128,476.81
Pendiente constancia desistimiento	131	8.9	468.48	61,371.21
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	126	8.6	1,270.53	160,086.48
Resolución/Devolución	68	4.6	1,760.00	119,679.79
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	56	3.8	538.46	30,153.95
Acuerdo en audiencia/Reparación	46	3.1	2,959.40	136,132.43
Transacción extrajudicial	39	2.6	2,531.27	98,719.51
Abandono	36	2.4	908.77	32,715.85
Resolución/Reemplazo	31	2.1	779.14	24,153.41
Resolución/Reparar	24	1.6	2,407.99	57,791.84
Acuerdo/Devolución	18	1.2	2,852.85	51,351.23
Resoluciones/Varios	16	1.1	985.29	15,764.59
Acuerdo en audiencia/Aclaración	11	0.7	281.09	3,092.00
Acuerdo/Reemplazo	9	0.6	3,600.43	32,403.86
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.4	375.92	2,255.53
Acuerdo/Reparación	4	0.3	8,216.20	32,864.79
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,472	100.0	1,308.90	1,926,697.31

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	122	195,610.84
Incumplimiento de contrato	43	77,360.90
Vicio oculto	19	42,000.76
Incumplimiento de garantía	14	34,195.38
Cobro indebido	12	21,072.56
Devolución de dinero	8	14,188.00
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Rescindir contrato	3	1,200.00
Venta engañosa	1	1,300.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	227	395,881.95

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	67	97,850.44
Acuerdos	59	93,227.96
Resolución	34	75,278.05
TOTAL	160	266,356.45

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	23
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	7
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA	4
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	3
SUCASA	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADO II, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
GRUPO F1, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MELLOW SPRING INC,	2
MYS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	2
SUNSET TIMES S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AGARRA ESTATE INC.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES/ URBAN TERRA PANAMA	1
BM REAL ESTATE, INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ. S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	1
DECOVISA	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO ALTOS DEL TIGRE, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLOMITI PANAMA, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ECONOBLOCK	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA/WEST 3 GROUP, INC	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
KARSA S.A.	1
LAS PRADERA DE SAN LORENZO, S.A	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO. SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
LOMA LAS PERLAS, S.A	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRODUCTOS Y MERCADEO, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES CIUDAD ATENAS, 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
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A	1
SOPRANO, S.A.	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACIÓN JARDINES DE LA ESPINOZA	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	227

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	160	75,082.69
Falta de información	12	12,296.27
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	180	92,935.08

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	103	47,544.74
Acuerdo	41	28,478.27
Resolución	29	21,272.87
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	176	100,517.43

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	26
PREMIER	26
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	8
E-VISION	6
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
GRUPO PRIMO, S.A.	5
SOUND N MUSIC	5
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	4
DIGITAL CITY	4
FOTO PLAZA	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
TECH & HOUSE	4
MAC STORE	3
NOVEY	3
PHOTURA	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
PANAFOTO	2
ÚNICA	2
ALMACEN MEENA DE ORO	1
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PRESTAME	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKET HOUSE INC	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	180

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	114	25,911.13
Custodia de bien	17	5,790.52
Incumplimiento de servicio	13	1,797.67
Falta de información	12	4,681.71
Resolución de contrato	6	450.21
Cobro indebido	2	350.84
Venta engañosa	2	193.50
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	167	39,195.58

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	75	16,709.84
Acuerdo	35	10,823.03
Resolución	14	5,178.91
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	125	32,734.17

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
CLARO PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
CENTROS CELULARES EL DORADO	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
H&L MOBILE	2
HUAWEI	2
MBC, S.A	2
METROMÓVIL	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVICELL	2
SOFI MOVIL	2
SUPER MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES TONY	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COMUNICACIONES LLAMA YA INTERNACIONAL, S.A.	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRO SAM	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA TECNO CENTER	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
HD MOVIL	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HI SKY PHONE	1
HS MOVILES	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
O & P STORE	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAMSUMG 3-STEP	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	167

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	22	19,903.73
Incumplimiento de contrato	6	7,179.13
Falta de información	3	1,480.99
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	34	30,089.60

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	12,474.75
Resolución	6	8,817.55
Acuerdo	6	5,261.68
TOTAL	31	26,553.98

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	12
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ASHELY HOME STORE	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
EP FURNITURE	1
KENNEDY HOME	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	34

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	101	1,544,191.74
Falta de información	12	73,289.49
Incumplimiento de servicio	8	23,385.53
Vicio oculto	7	105,635.96
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	149	1,920,502.37

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	37	371,571.03
Acuerdo	29	365,310.89
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	71	845,834.43

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 - AGOSTO 2019****Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	37
PETROAUTOS, S.A.	28
EXCEL AUTOMOTRIZ	17
MOTORES JAPONESES	15
RICARDO PEREZ, S.A.	11
BAHIA MOTORS	6
PANAMOTOR	6
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
PMG PANAMA, S.A.	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	149

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	331,332.68
Falta de información	17	115,531.97
Incumplimiento de contrato	11	58,340.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	74	533,035.22

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	22	136,775.76
Acuerdo	7	29,275.11
Transacción extrajudicial	2	11,000.00
TOTAL	31	177,050.87

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	6
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO SMART, S.A.	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
SANDI AUTOS	2
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	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
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PERFORMANCE PARTS	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	74

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 agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.9	59,862.16
2016	302	19.0	371,459.57
2017	438	27.6	393,978.99
2018	427	26.9	560,390.99
2019	310	19.5	179,832.43
TOTAL	1,586	100.0	1,565,524.14

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.6	31,847.77
2016	274	21.3	286,129.69
2017	313	24.3	298,966.18
2018	409	31.8	352,663.57
2019	231	18.0	139,187.25
TOTAL	1,286	100.0	1,108,794.46

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	310	100.0	179,832.43
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	279	90.0	164,907.11
Falta de información	18	5.8	6,905.27
Vicio oculto	4	1.3	2,968.46
Venta engañosa	3	1.0	1,770.86
Cobro indebido	2	0.6	59.61
Custodia de bien	2	0.6	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	156	40.4	89,341.40
Resueltas	230	59.6	138,987.30
Acuerdo	169	43.8	102,781.56
Resolución de Fondo	61	15.8	36,205.74
TOTAL	386	100.0	228,328.70

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 - AGOSTO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	229	99.6	138,787.35
Conciliación-Veracidad	1	0.4	199.95
TOTAL	230	100.0	138,987.30

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	156	40.5	89,341.40
Acuerdo	169	43.9	102,781.56
Resolución de Fondo	60	15.6	36,005.79
TOTAL	385	100.0	228,128.75

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

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Resolución de Fondo	1	100.0	199.95
TOTAL	1	100.0	199.95

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	109	63.0	120,747.7	13,161,495.03
Falta de información comercial	24	13.9	29,828.2	715,877.61
Incumplimiento de contrato	16	9.2	62,730.6	1,003,690.13
Vicios ocultos	7	4.0	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	6	3.5	7,742.7	46,456.17
Incumplimiento de garantía	6	3.5	114,767.4	688,604.28
Aclaración de contrato	2	1.2	2,175.0	4,350.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.6	6,936.0	6,936.00
Cobro indebido	1	0.6	9,151.1	9,151.05
	173	100.0	94,438.37	16,337,838.48

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	23	54.8	69,645.59	1,601,848.64
Fallo a favor	13	31.0	43,254.97	562,314.66
Acuerdo judicial	6	14.3	110,712.50	664,275.00
TOTAL	42	100.0	67,343.77	2,828,438.30

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**

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	12	1,591,181.20
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
	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	1,957,349.20
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

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

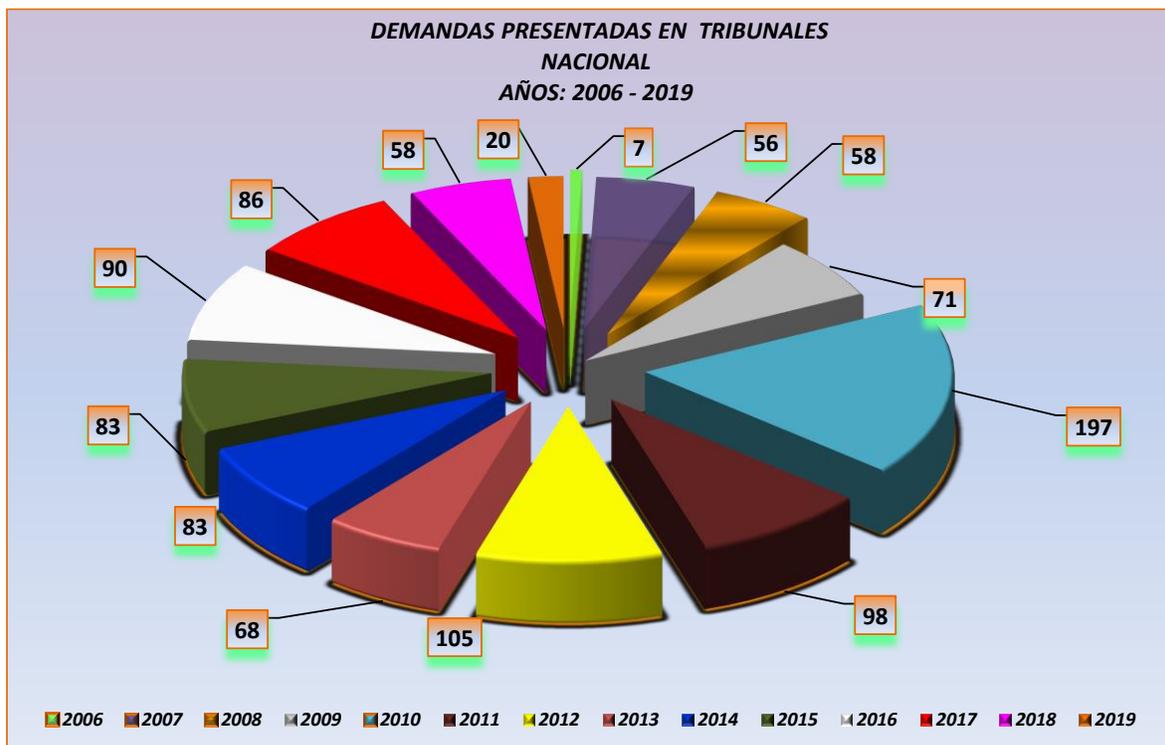
AÑO: 2006 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
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	18.2	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.7	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	8.3	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	20	1.9	2,053,495.78
TOTAL	1,080	100.0	47,298,435.01

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	4,583	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,162	1,653,147.50

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 agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	112	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	6	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	72	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	101	95
	Consulta sin autorización	11	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	131	103
	Rectificar forma de pago	4	2
	Rectificar monto del último pago	3	9
	Rectificar fecha de último pago	12	6
	Rectificar saldo actual	6	13
	Rectificar monto original	2	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	36	61
TOTAL		497	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	49	1.6	27,155.00	2.4
SUPERMERCADO XTRA	67	2.1	52,035.00	4.7
SUPERMERCADO 99	54	1.7	39,725.00	3.6
SUPER CARNES	18	0.6	7,835.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.5	8,410.00	0.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	13	0.4	5,140.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	0.5	4,480.00	0.4
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	8	0.3	1,400.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	1	0.0	125.00	0.0
OTROS	2,891	92.3	971,172.00	86.9
TOTAL	3,131	100.0	1,117,477.00	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 agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	79	113,100.00
TOTAL	2,523	1,399,390.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

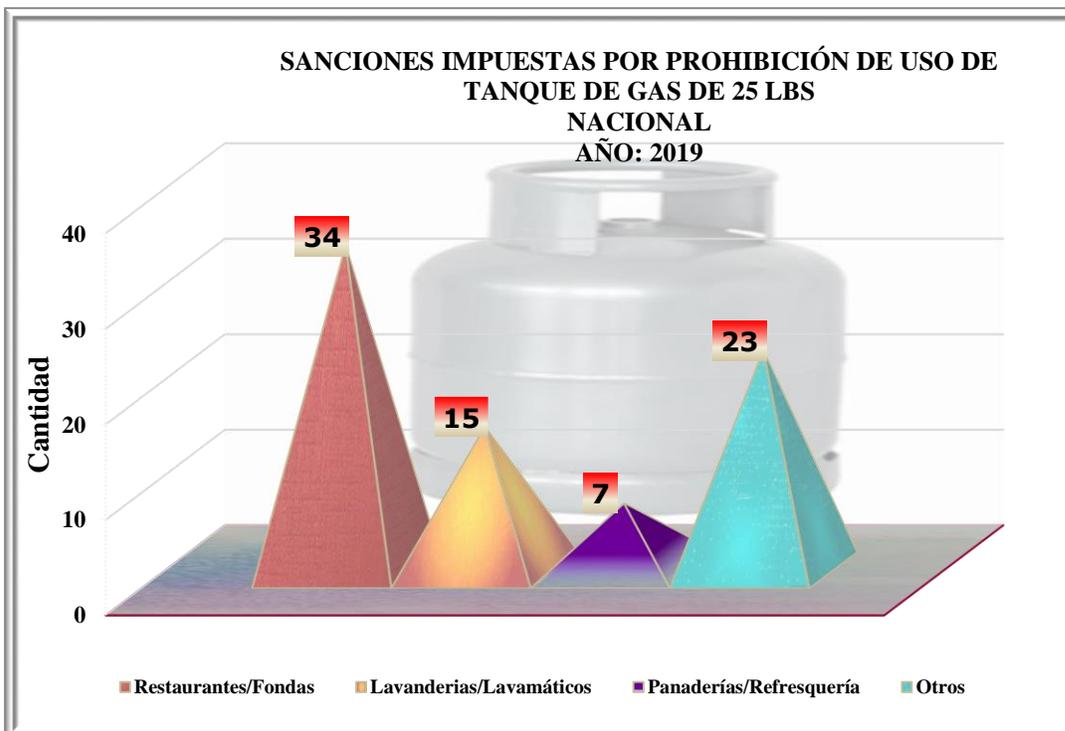
AÑO: 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	34	45,800.00
Lavanderías/Lavamáticos	15	24,750.00
Panaderías/Refresquería	7	9,600.00
Otros	23	32,950.00
TOTAL	79	113,100.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

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	86
TOTAL	994

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	41	28,310.00
TOTAL	240	286,185.00

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	10
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	19
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	2
TOTAL	17	46	8	26	53	41

*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 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	42	8,400.00
TOTAL	265	53,975.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	4	1	200.00
TOTAL	14	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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	1.04
No cumplieron con la publicidad	25	783,475.10
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	35	0.00
La publicidad no es veraz	234	0.00
No cumplieron con la publicidad	65	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Publicidad confusa	11	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	7	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	14	0.00
La publicidad no es veraz	6	0.00
Publicidad confusa	7	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No indica fecha de duración	86	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	17	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	3	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	14	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	22	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	19	0.00
TOTAL	576	783,476.14
VERIFICACIÓN	47	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	42	0.00
Sin Falta	5	0.00
Suspendió/ rectificó	4	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	55	529.47

Fuente: ACODECO

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

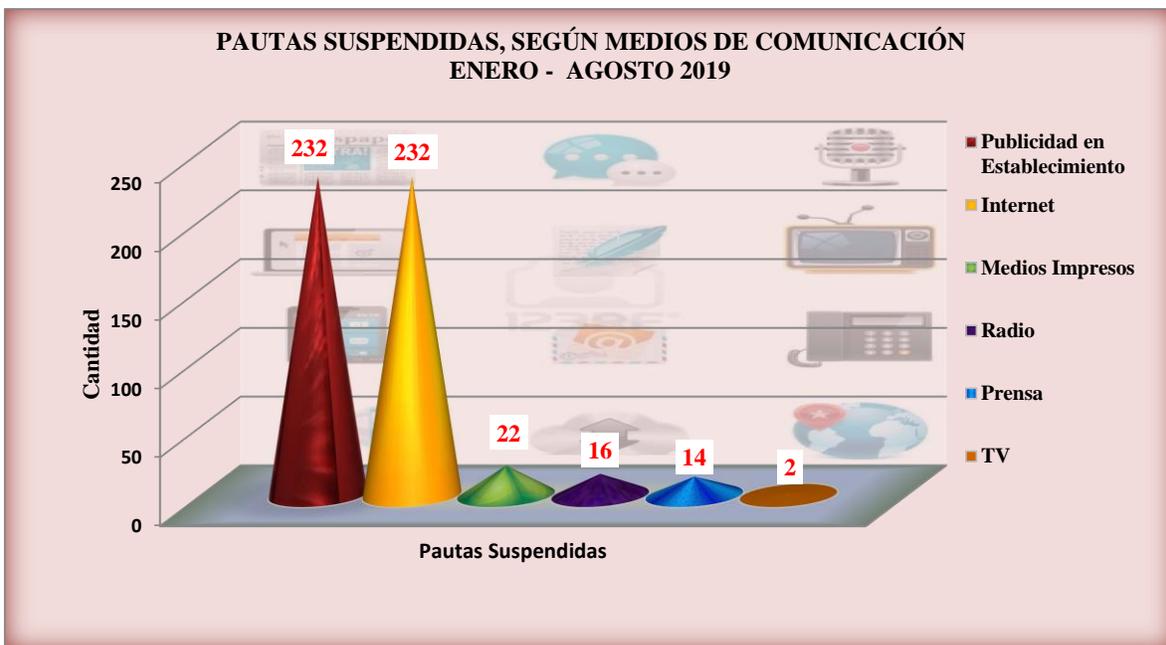
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	232
Internet	232
Medios Impresos	22
Radio	16
Prensa	14
TV	2
TOTAL	518

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
DIGICEL PANAMA	20
SUPER XTRA	18
SUPERMERCADOS REY	16
NOVEY	15
CLARO PANAMA	14
SUPER 99	14
DO IT CENTER	9
CABLE & WIRELESS	8
FARMACIAS ARROCHA	7
KFC	5
LUXURY MOTORS	5
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	5
BAC CREDOMATIC	4
GRUPO SILABA	4
PAYLESS SHOESOURCE	4
MC DONALDS	4
DAIRY QUEEN	3
EL CAMPEON	3
FELIX B MADURO	3
FOREVER 21	3
PANAFOTO	3
LENTEMANIA	3
SAMSUNG	3
EL FUERTE	3
MOVISTAR	3
CABLE ONDA	2
CREDITOS ANCON	2
EL TITAN	2
ALMACEN ALISS	2
POLLO TROPICAL	2
SUZUKI PANAMÁ	2
GLOSS	2
LEÑOS Y CARBON	2
SUBWAY	2
CHEAPER, S.A. SUCURSAL N°3	2
TICKETPLUS	2
OTROS	422
TOTAL	623

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2019 (a agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	6,356	3,202	9,558
TOTAL	139,043	81,777	220,820

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 agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	1,588	806	2,394
TOTAL	58,351	30,383	88,734

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

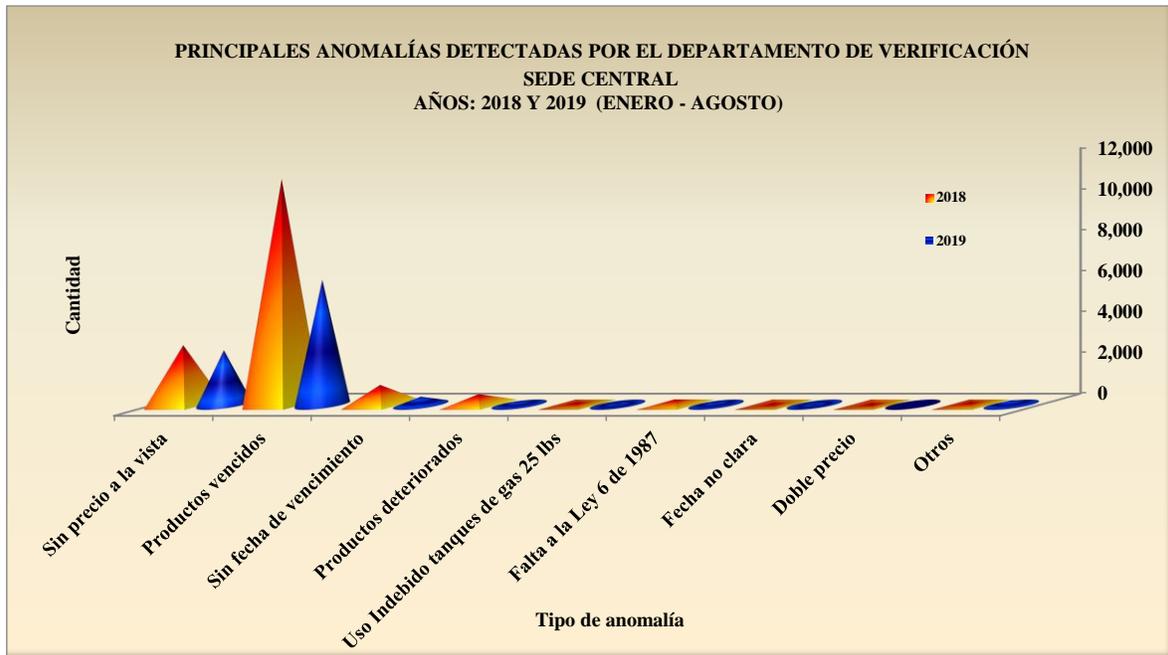
AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - AGOSTO)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	2,665
Productos vencidos	11,035	6,105
Sin fecha de vencimiento	968	395
Productos deteriorados	518	168
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	31
Falta a la Ley 6 de 1987	262	130
Fecha no clara	13	4
Doble precio	5	0
Otros	93	220
TOTAL	15,874	9,718

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

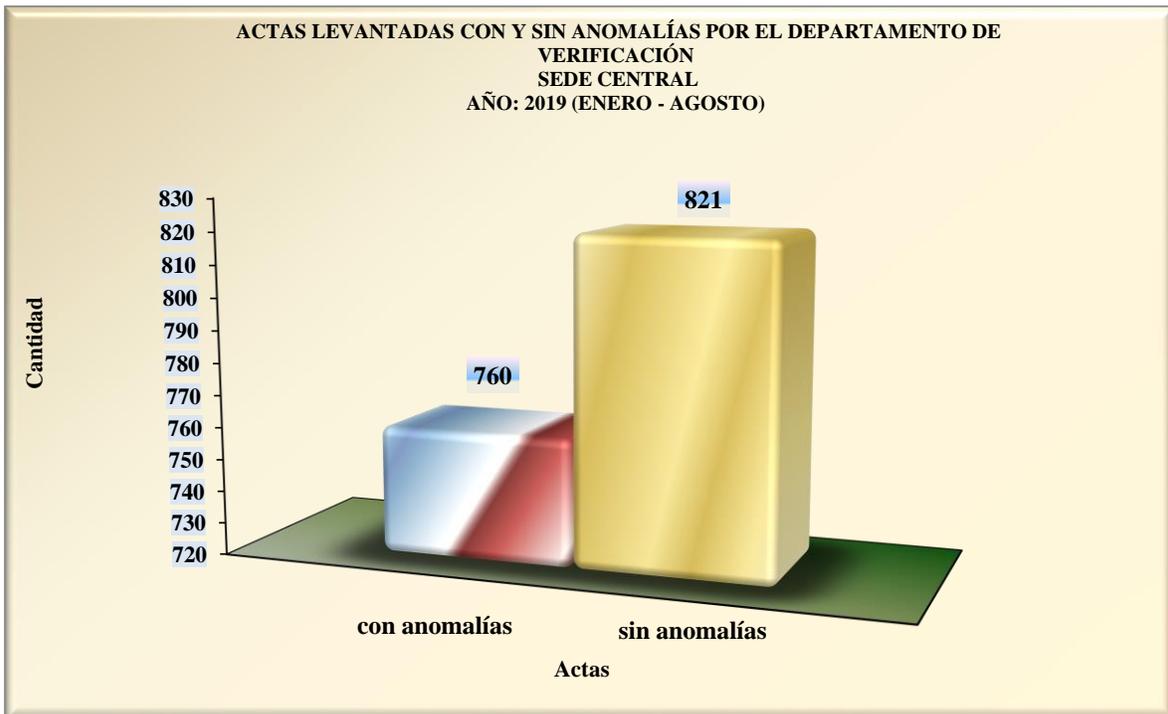
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	760	821

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 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	627	618
Ley 6 de 1987	133	203

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 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	74	563	499	154	126	24	47	2,665	439	223	479	871	6,164	
Productos vencidos (PV)	productos	3,935	11,050	5,685	3,445	4,122	7,965	9,103	6,105	18,973	1,009	6,378	8,812	86,582	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	211	75	114	43	0	16	395	1,174	7	233	324	2,593	
Productos deteriorados	productos	18	507	762	12	267	679	6	168	131	135	271	194	3,150	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29	
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	1	8	
Fecha no clara	productos	3	11	16	0	0	0	0	4	194	0	2	59	289	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4	0	0	8	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	11	0	2	0	5	19	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	8	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cimfillo	establecimiento	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	10	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	4	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	2	14	
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	3	2	18	0	19	31	31	4	13	4	21	148	
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	1	1	0	0	0	0	0	22	0	0	2	0	26	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	9	43	6	9	0	5	9	26	5	5	3	9	129	
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	7	9	4	0	2	4	99	0	0	11	2	139	
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	5	0	1	0	1	8	
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	21	23	0	0	0	0	1	1	0	14	0	1	61	
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	7	
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	5	0	0	0	0	0	47	2	17	6	4	81	
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	14	0	2	2	2	20	
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	13	
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	10	
TOTAL		4,086	12,424	7,057	3,759	4,558	8,696	9,218	9,637	20,952	1,434	7,395	10,319	99,535	

* Resolución AN No. 12764-RTV (1 de octubre de 2018)

Fuente: ACODECO

ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

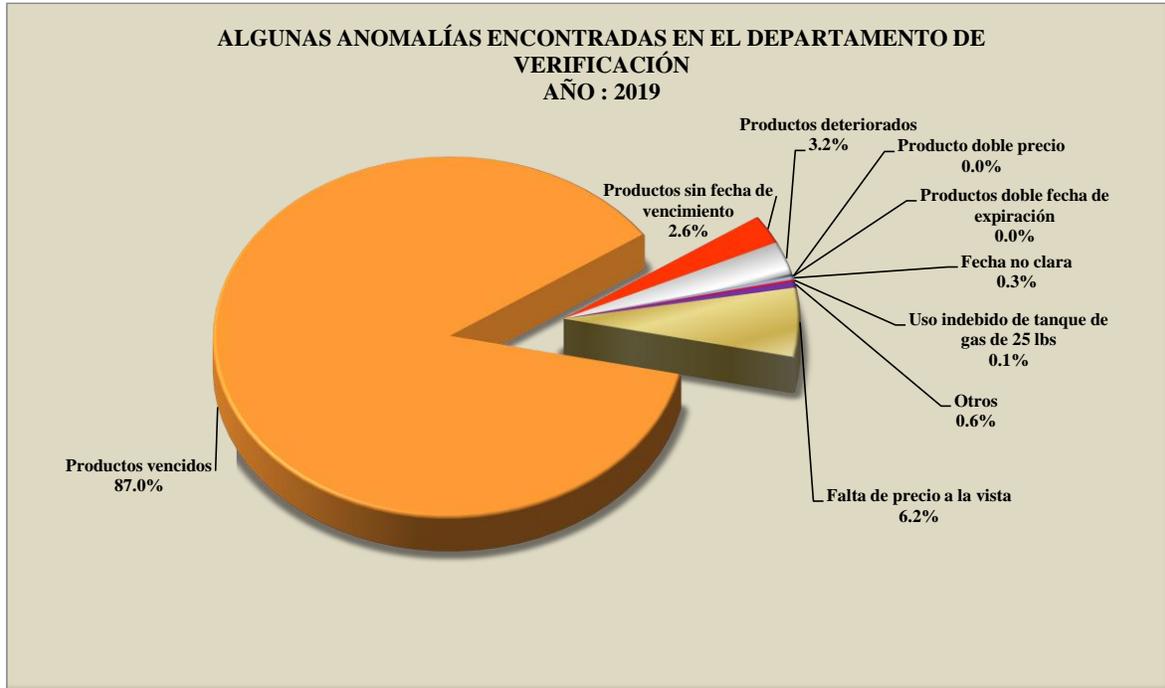
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	6,164	6.2
Productos vencidos	86,582	87.0
Productos sin fecha de vencimiento	2,593	2.6
Productos deteriorados	3,150	3.2
Productos doble fecha de expiración	29	0.0
Producto doble precio	8	0.0
Fecha no clara	289	0.3
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	148	0.1
Otros	572	0.6
TOTAL	99,535	100.0

Fuente: ACODECO



CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

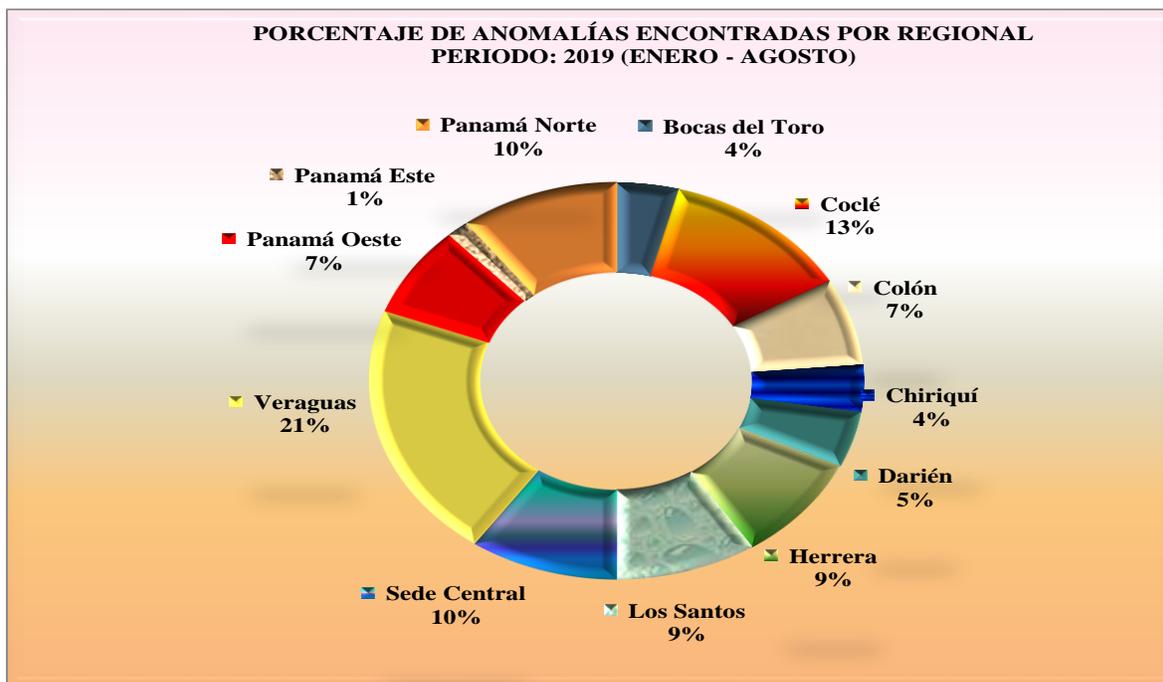
NACIONAL

PERIODO : ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	4,086	4.1
Coclé	12,424	12.5
Colón	7,057	7.1
Chiriquí	3,759	3.8
Darién	4,558	4.6
Herrera	8,696	8.7
Los Santos	9,218	9.3
Sede Central	9,637	9.7
Veraguas	20,952	21.0
Panamá Oeste	7,397	7.4
Panamá Este	1,434	1.4
Panamá Norte	10,319	10.4
TOTAL	99,537	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	777	28.7	222,249	80.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	191	7.0	11,493	4.2
SUPER CARNES	62	2.3	842	0.3
SUPERMERCADO REY	1,071	39.5	14,540	5.3
SUPERMERCADO XTRA	449	16.6	14,561	5.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	154	5.7	3,657	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.2	3,231	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	2,710	100.0	275,990	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 - AGOSTO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	84	10.4	18,399	7.7
SUPERMERCADO 99	209	25.8	116,241	48.8
SUPERMERCADO XTRA	241	29.8	39,671	16.7
SUPERMERCADO REY	218	26.9	35,506	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	15	1.9	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	12	1.5	19,163	8.1
SUPER CARNES	28	3.5	79	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.2	613	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	809	100.0	238,031	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 - AGOSTO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	45	34.9	1,478	4.0
SUPERMERCADO 99	45	34.9	12,954	34.7
SUPER CARNES	13	10.1	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	5.4	2,442	6.5
SUPERMERCADO REY	4	3.1	7,080	19.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	1	0.8	5,978	16.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	14	10.9	2,016	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	129	100.0	37,318	100.0

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

En el mes de mayo y junio; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	24	134	28	88	77	447	85	75	370	13	41	42	1,424
Almacenes	25	39	28	217	0	86	12	134	52	21	9	14	637
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	2	0	7	1	0	16	9	1	17	1	0	15	69
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	2	0	14	0	0	0	0	17
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	3	0	0	0	0	5	0	0	0	1	9
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casas de Empeños	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	1	2	1	0	0	0	8
Celulares	0	12	0	12	0	13	0	0	3	1	0	3	44
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	0	0	55	0	0	0	0	57
Cines	0	0	1	0	0	0	0	5	0	3	0	0	9
Clínicas y Hospitales	0	4	5	3	0	0	2	25	3	3	1	11	57
Colegios y Escuelas	0	1	0	0	0	0	0	28	0	1	3	4	37
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Construccion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	1	0	0	0	0	38	0	0	0	40
Distribuidora e Importadoras	0	4	2	6	0	6	0	11	2	1	1	7	40
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	15	0	0	0	0	1	1	0	1	18
Electronicas	0	3	0	0	0	6	3	5	1	1	0	2	21
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	1	0	0	0	7	0	0	0	0	8
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	2	1	0	1	0	1	1	10	1	3	6	2	28
Esoterica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	0	0	23	0	1	0	0	28
Farmacías	36	22	15	17	0	23	6	25	35	4	10	1	194
Ferreterías	8	5	6	2	0	13	2	3	0	2	3	9	53
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Funerarias	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	53	21	3	20	0	3	26	14	6	1	2	1	150
Internet	0	4	1	2	0	0	4	1	0	1	0	4	17
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	1	3	1	1	0	0	10
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	11	22	3	0	1	5	27	0	1	2	38	110
Librería	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	0	0	6
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	8	1	0	0	2	0	12	23
Mini Super	130	233	101	91	20	400	93	174	269	116	121	121	1,869
Mueblerías	0	3	0	3	0	8	2	7	0	0	0	6	29
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Opticas	0	2	1	0	0	2	0	4	2	0	0	0	11
Otros	9	127	0	4	0	0	4	47	1	0	0	13	205
Panaderías/Refresquerías	2	36	10	11	0	7	8	49	8	12	11	14	168
Perfumerías	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
Pintura	0	1	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	6
Restaurantes / Fondas	86	138	67	95	0	67	68	343	31	40	37	42	1,014
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	8	8	16	0	9	8	0	51	3	0	7	110
Selería y Sastrería	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2	6
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	25	62	29	36	0	37	5	103	26	89	31	28	471
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	7	0	3	0	0	10
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	3	0	5	0	12	6	8	0	0	34
Taller de Reparaciones de Autos	1	1	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	8
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
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	19	9	0	0	2	1	2	33
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
Zapatería	0	1	0	30	0	2	0	0	5	1	0	0	39
TOTAL DE VISITAS	403	879	342	696	97	1,192	357	1,245	933	341	282	402	7,169

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

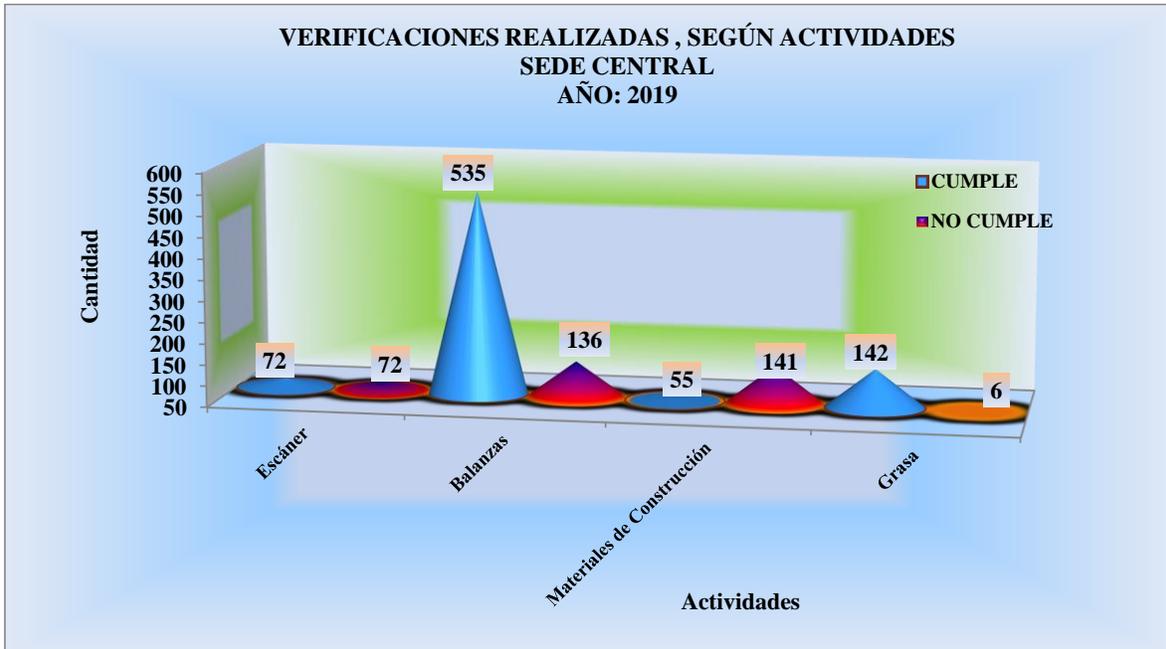
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	72	72
Balanzas	535	136
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	142	6

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

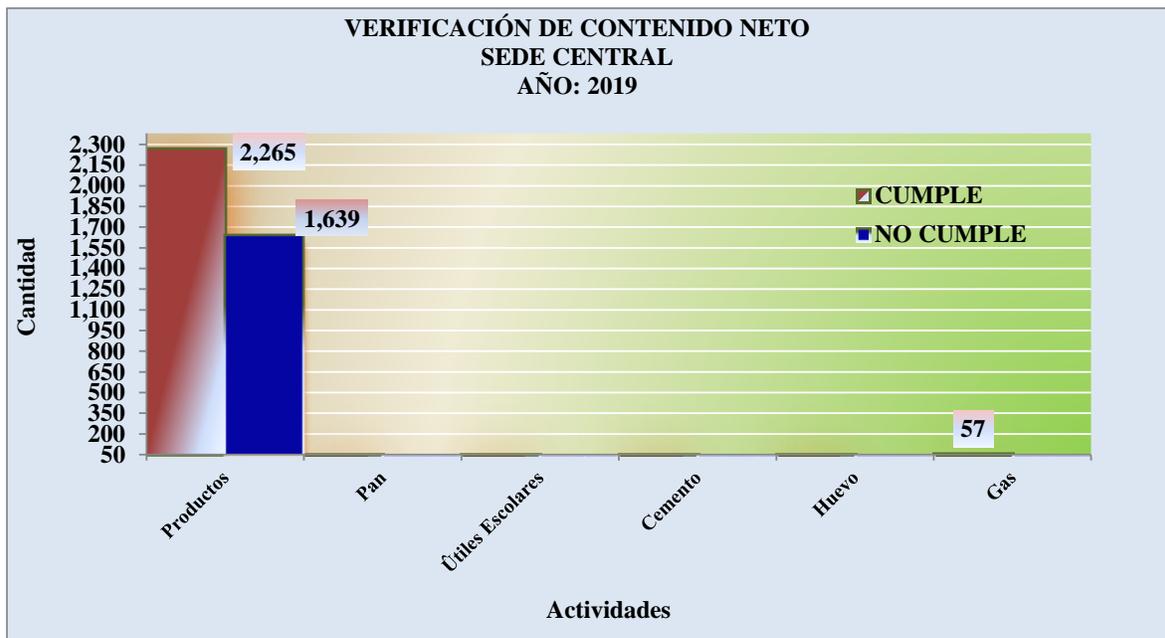
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	2,265	1,639
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	57	9

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

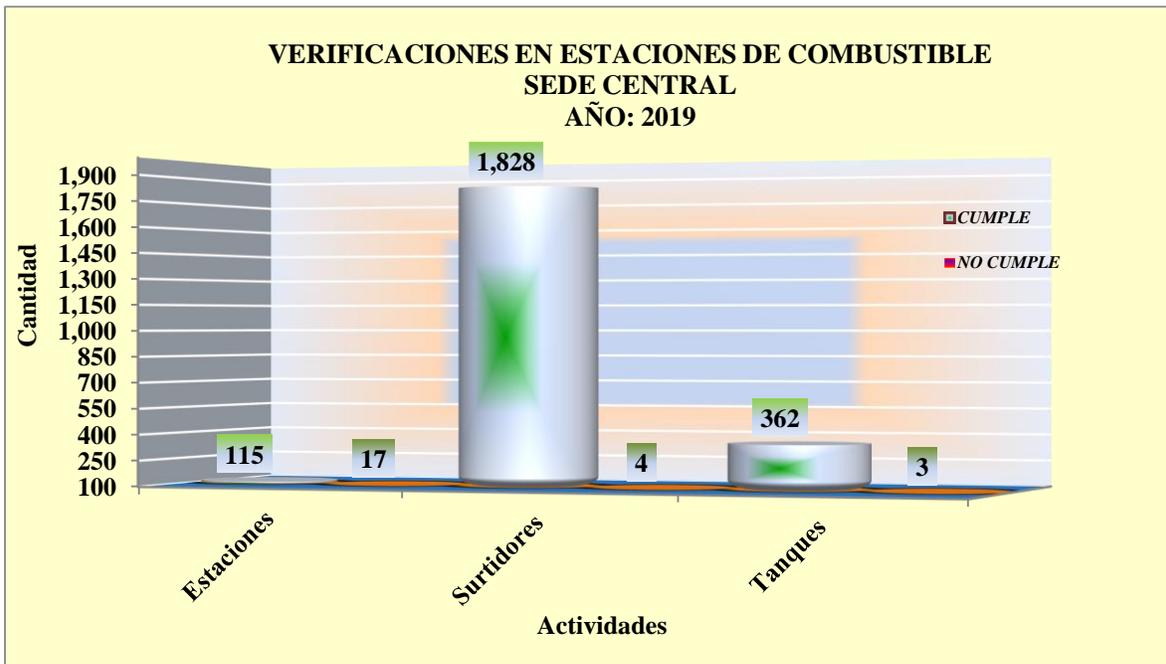
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	115	17
Surtidores	1,828	4
Tanques	362	3

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**

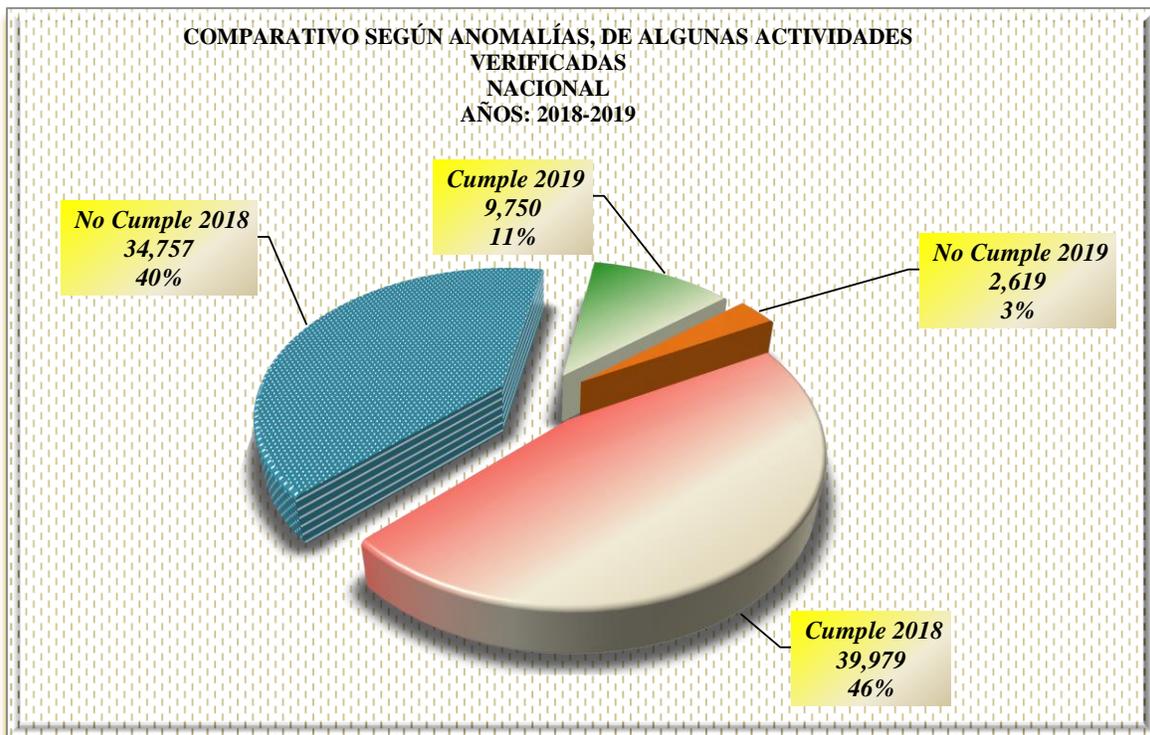
PERÍODO: 2019 (hasta agosto) - 2018

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	102	137	231	262
Pesas y Balanzas	810	208	843	350
Combustible (1)	4,296	59	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	3,857	2,063	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	143	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	629	9	1,030	45
TOTAL	9,750	2,619	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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	1	2	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	33	11	0	0	48	26	16	3	57	14	535	136	94	14	810	208	1,018
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18	0	6	0	6	0	27
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	18	0	8	0	44	44
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12	12
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 de productos	producto	0	0	194	188	0	0	9	43	0	0	0	0	2,265	1,639	1332	167	3,800	2,037	5,837
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	17	0	0	0	17	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	10	2	1	4	0	0	1	1	17	8	0	0	78	103	8	9	115	127	242
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	57	9	0	0	57	9	66
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	6
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	1	0	0	0	0	6	90	0	0	6	91	97
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	12	1	14	3	12	2	39	8	13	5	16	4	115	17	13	2	234	42	276
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	155	0	311	0	0	0	451	5	145	2	130	1	1,828	4	285	0	3,305	12	3,317
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	1	62	0	0	0	136	0	34	1	65	0	362	3	54	0	757	5	762
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	8	13	0	8	7	10	4	14	7	12	72	72	0	8	102	137	239
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		35		25		20		45		10		118		30		283		283
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		31		22		16		37		18		158		14		296		296
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	133	0	0	0	24	0	112	1	112	0	142	6	106	2	629	9	638
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	200	0	0	0	200	2	202
Verificaciones Especiales *	prod-estabec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	89	0	0	28	89	117
TOTAL DE ACTIVIDADES		252	8	756	219	12	10	720	97	341	34	388	31	5,770	2,238	1,892	202	10,100	2,839	12,939

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

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
NACIONAL
AÑOS: 2012-2019 (hasta agosto)**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

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							
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	1	2	24	172	196
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	810	208	5,613	1,719	7,332
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	27	2	499	501
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	44	0	455	455
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	12	0	157	157
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (productos,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	3,857	2,063	427,972	101,637	529,609
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	115	127	767	1,425	2,192
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	6	0	671	5,569	6,240
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,pedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	56	143	470	1,825	2,295
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	234	42	1,379	443	1,822
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	3,305	12	19,414	199	19,613
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	7	0	159	159
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	3	0	84	84
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	757	5	4,484	34	4,518
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	102	137	981	1,752	2,733
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		283		3,352		3,352
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		296		3,359		3,359
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	629	9	5,354	601	5,955
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	200	2	575	700	1,275
Verificaciones Especiales *	prod-estabec	-										46	46	28	135	28	89	102	270	372

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	390
Medios de Comunicación	2,976
Consulta	6,044
Capacitaciones	516
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	159
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	863
Ley 24	31
Ley 45	1,247
Ley 81	23
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	708
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,362
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	106
Radio	449
Prensa	24
Otros	10
MÓDULOS	
Albrook Mall	379
Los Pueblos	275
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	159,113
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	50,499

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	92	98	66	483
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	6	38
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	1	41
Programas	2	2	8	12	4	5	9	1	43
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	52	288
Capitaciones	7	7	3	11	11	8	6	4	57
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	16
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	11	9	4	85
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	2	13
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	1	60
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	0	4
TEMAS	17	39	33	34	57	81	89	12	362
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	3	54
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	4	53
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	1	10
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	4	42
Otros	9	25	20	24	21	45	56	0	200
MOTIVOS	0								
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
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	10	10	6	9	13	2	11	3	64
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	0	59
Radio	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	74	82	75	105	51	83	93	91	654
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	54	379
Los Pueblos (1)	17	46	34	45	7	44	45	37	275
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,665	5,131	2,013	3,976	3,130	7,584	4,012	2,721	32,232
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	510	258	399	2,516

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	19	87	20	32	0	53	51	61	14	3	12	352
Población Beneficiada Jornadas Educativas	629	3,427	2,830	12,030	0	9,286	260	1,207	783	122	356	30,930
Capacitaciones	42	109	0	65	0	60	68	28	37	17	33	459
Personas Capacitadas	1,920	2,358	0	1,867	0	1,689	1,161	1,052	1,059	401	682	12,189
Programas	0	0	0	0	0	0	146	0	0	0	0	146
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	146	0	0	0	0	146
Consultas Educativas	119	701	2,500	441	0	190	271	728	532	274	0	5,756
Personal	110	692	2,415	378	0	190	227	714	430	206	0	5,362
Telefonía	9	9	85	63	0	0	44	14	102	67	0	393
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Temas - Consultas	115	694	169	441	0	634	271	728	532	340	0	3,924
Ley 6ta	28	85	84	185	0	226	40	50	101	10	0	809
Ley 24	0	0	0	26	0	5	0	0	0	0	0	31
Ley 45	63	57	0	213	0	274	132	8	263	184	0	1,194
Ley 81	0	0	0	17	0	3	0	0	0	0	0	20
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	141	85	0	0	14	4	349	35	78	0	708
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	22	411	0	0	0	112	95	321	133	68	0	1,162
Distribución de Material Educativo	13,015	9,812	6,300	39,192	0	23,133	14,177	8,273	10,221	2,758	0	126,881
Participación en Medios de Comunicación	61	41	25	157	0	46	88	94	13	0	2,410	2,935
Televisión	9	3	0	19	0	0	2	14	0	0	0	47
Radio	50	30	25	117	0	44	86	79	13	0	0	444
Prensa	1	1	0	21	0	0	0	1	0	0	0	24
Otros	1	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,668	6,486	5,330	14,338	0	11,165	1,838	2,987	2,374	797	1,038	47,983

Fuente: ACODECO

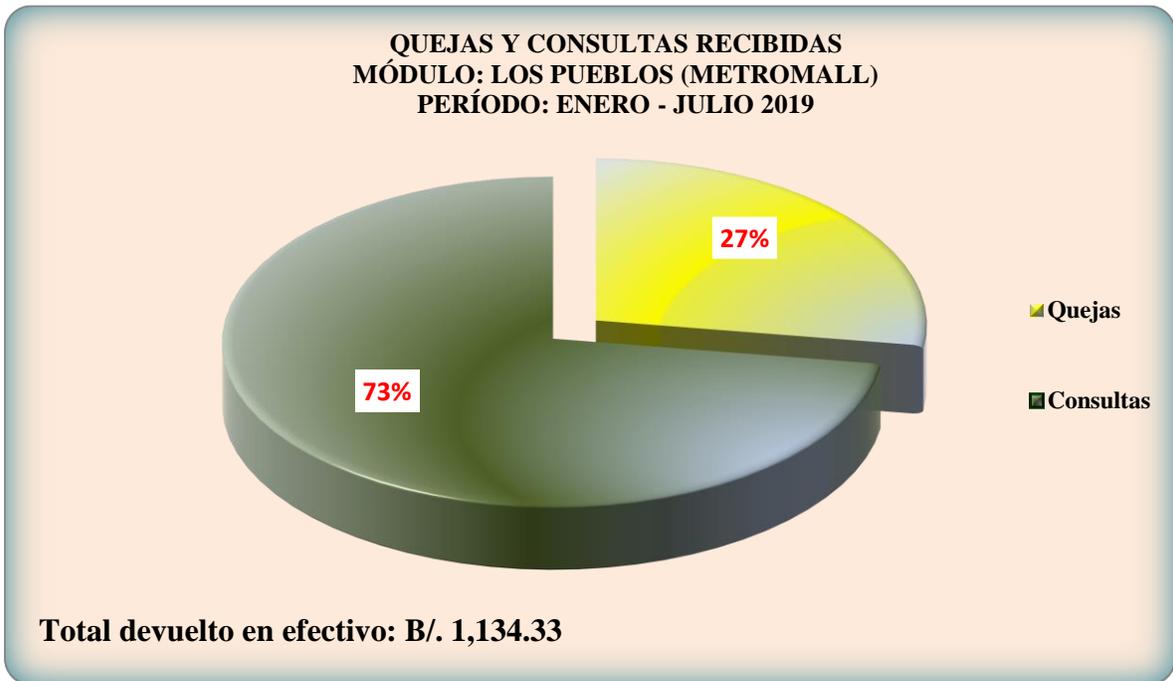
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2019
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	8	104	1,134.33
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	37	275	
TOTAL	29	62	40	49	46	51	57	45	379	

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

Fuente: ACODECO



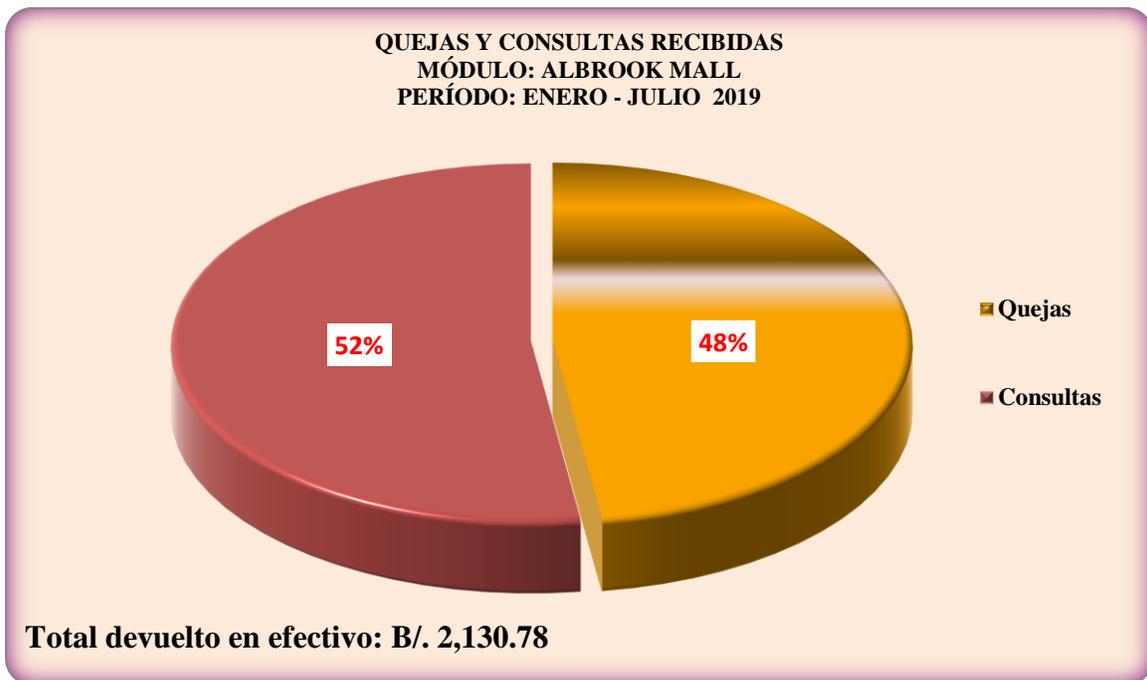
ALBROOK MALL

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	46	347	2,130.78
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	54	379	
TOTAL	108	72	79	111	87	73	96	100	726	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

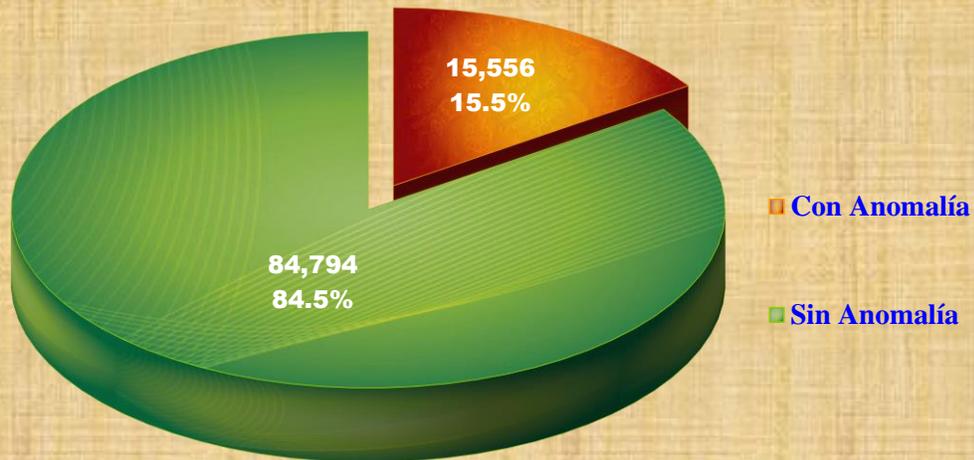
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,556
Sin Anomalía	84,794
TOTAL	100,350

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 100,350
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,619,667.00

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 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,007
Minisuper	47,492
Abarroterías	45,851
TOTAL	100,350

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 100,350
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,619,667.00