



**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

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17	3,857	69,791,167.46

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

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	2,783	37,829,875.46

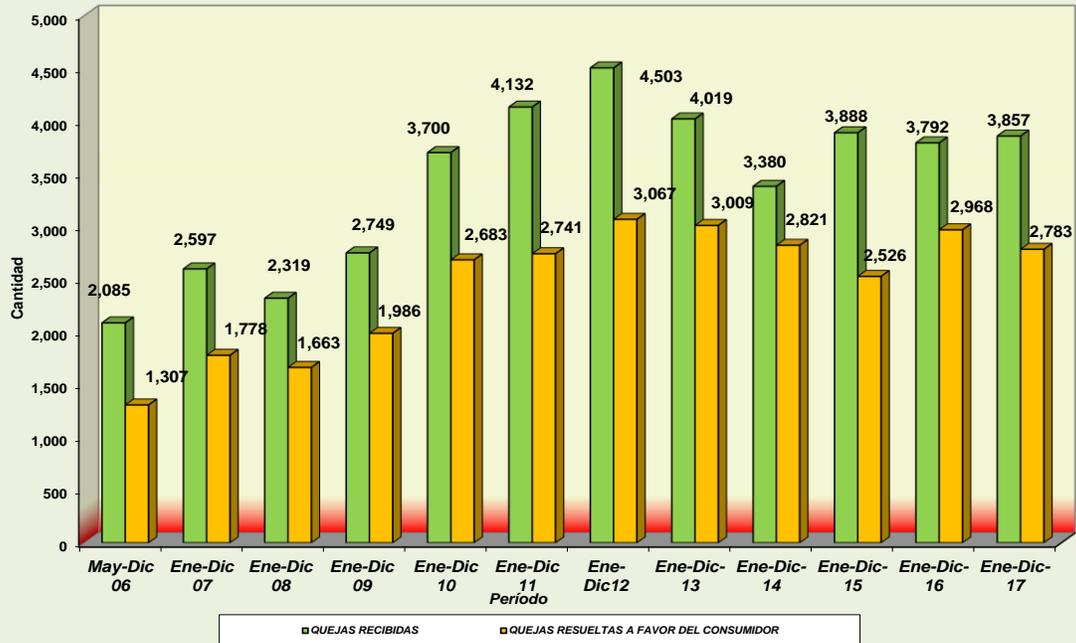
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

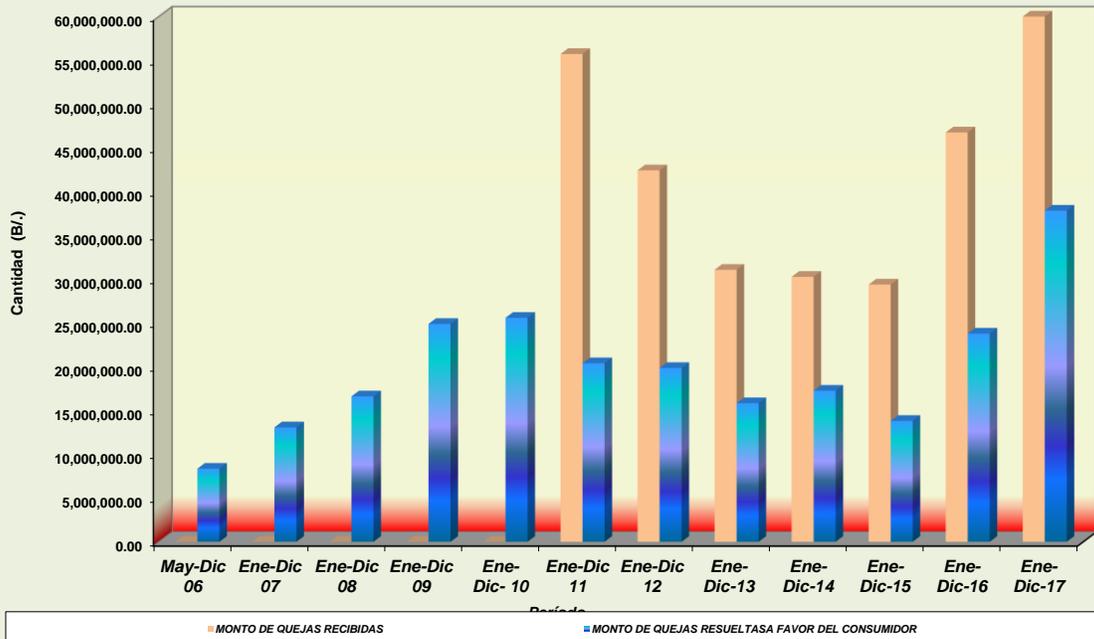
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	29,332	237,264,795.95
---	---------------	-----------------------

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

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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

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

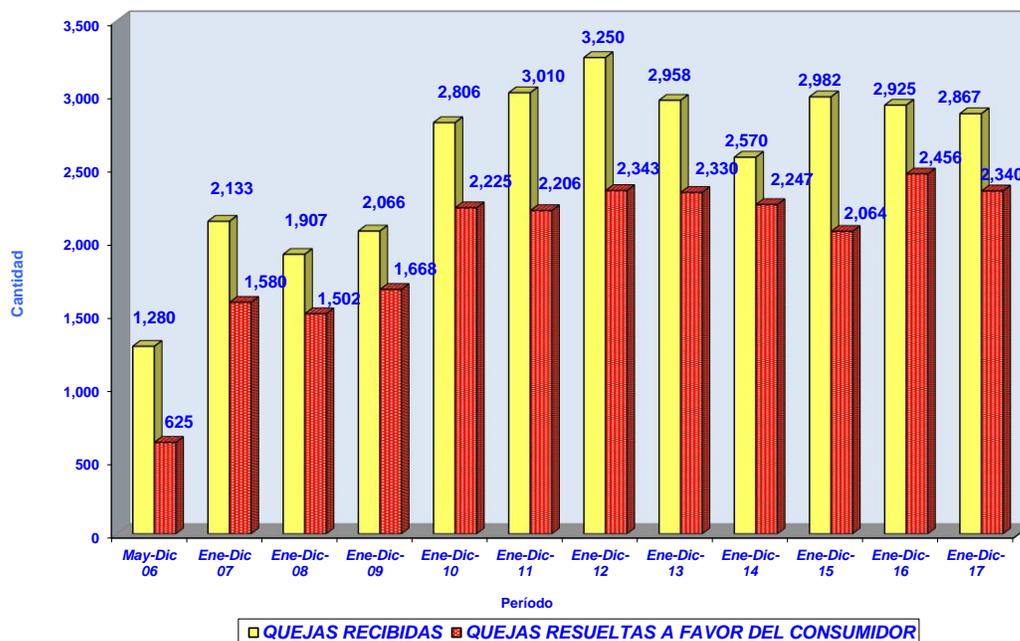
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2017

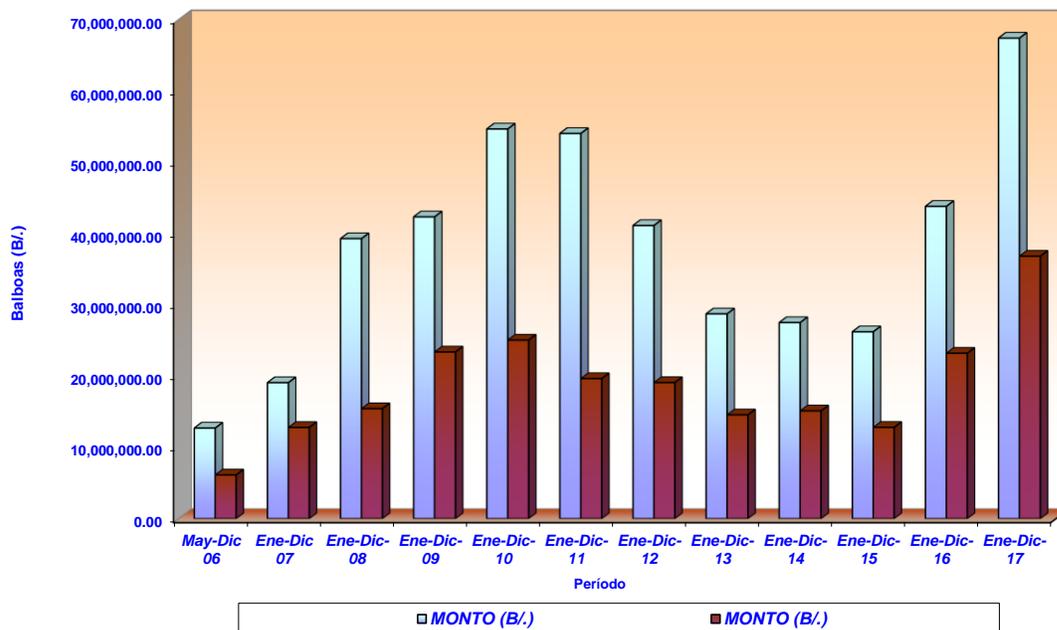
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	23,586	224,123,640.37

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	3,209	2,867	65	277	3
REGIONAL	Expedientes	1,098	991	55	52	...
TOTAL NACIONAL		4,307	3,858	120	329	3
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	90					
Promedio de Quejas Mensual	359					

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%	89.34%	2.03%	8.63%	0.09%
REGIONAL	Expedientes	100%	90.26%	5.01%	4.74%	...

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	1,102
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,765
TOTAL		2,867
Promedio de Quejas Diarias	11	
Promedio de Quejas Semanal	60	
Promedio de Quejas Mensual	239	

**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 CONILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	38.44%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	61.56%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35

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-Dic 17	443	1,000,940.31

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
AÑO: 2017

TIPO DE LEY	2017			2017 Trimestre 3	2017			2017 Trimestre 4	Variación % trimestral
	Julio	Agosto	Septiembre		Octubre	Noviembre	Diciembre		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	346	334	287	967	381	268	303	952	-1.55
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	8	15	4	27	10	14	9	33	22.22
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	28	30	26	84	32	29	18	79	-5.95
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	1	0	1	0	0	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	35	36	47	118	27	31	45	103	-12.71
TOTAL	417	416	364	1,197	450	342	375	1,167	-2.51

© Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el tercer trimestre de 2017 se han resuelto 868 quejas por un monto total de B/. 10,330,456.50 a favor del consumidor.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	657
Agencia de autos	175
Hoteles o planes vacacionales	151
Venta de autos usados	72
Material didáctico	31
Fábricas de muebles	21
Taller de reparación de autos	14
Cursos de inglés	10
Agencias de viajes	9
Servicio de intermediación	9
Distribuidoras e importadoras	5
Constructoras	4
Mueblerías	4
Funerarias	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Herrerías	3
Materiales de construcción	3
Agencia de motos	3
Alquiler de autos	2
Motores (no autos)	2
Pinturas	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Bienes y raíces	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Armas	1
Bancos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Farmacias	1
Servicios de instalación	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,214

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	526	43.3	87,344.74	45,943,335.80
Incumplimiento de garantía	237	19.5	22,536.09	5,341,052.75
Incumplimiento de contrato	133	11.0	61,980.28	8,243,376.93
Falta de información comercial	104	8.6	30,332.61	3,154,591.20
Vicio oculto	55	4.5	65,713.49	3,614,241.83
Incumplimiento de servicio	40	3.3	7,161.56	286,462.40
Devolución de dinero/abono	31	2.6	11,965.83	370,940.68
Cobro indebido	30	2.5	12,697.90	380,937.14
Aclaración de contrato	27	2.2	8,277.41	223,490.00
Custodia de bien	9	0.7	11,252.65	101,273.84
Resolución contrato	7	0.6	23,118.53	161,829.74
Anulación de contrato	6	0.5	5,663.33	33,980.00
Veracidad de la publicidad	4	0.3	119,972.81	479,891.25
Venta engañosa	1	0.1	13,650.00	13,650.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	1,214	100.0	56,381.48	68,447,122.06

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	207	27.6	43,646.15	9,034,752.70
Acuerdo en audiencia/Varios	140	18.6	46,745.79	6,544,411.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	107	14.2	76,388.12	8,173,528.38
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	87	11.6	44,160.87	3,841,995.35
Abandono	75	10.0	47,189.80	3,539,235.04
Pendiente constancia Desistimiento	63	8.4	41,499.44	2,614,464.92
Acuerdo en audiencia/Reparación	32	4.3	43,907.70	1,405,046.32
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	2.3	54,673.36	929,447.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	15	2.0	39,247.81	588,717.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.4	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.1	1,241.20	1,241.20
TOTAL	751	100.0	49,209.91	36,956,644.06

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	390	44,903,247.84
Incumplimiento de contrato	98	7,952,942.71
Falta de información comercial	55	2,767,486.82
Vicio oculto	31	2,955,823.94
Incumplimiento de garantía	28	1,652,560.17
Cobro indebido	26	374,557.90
Devolución de dinero/abono	19	331,374.46
Resolución contrato	3	151,347.00
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
TOTAL	657	61,814,634.09

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	230	19,271,676.12
Desistimientos	182	13,589,410.20
Fallo a favor	9	453,785.19
TOTAL	421	33,314,871.51

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	33
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	30
AVANCE URBANO, S.A.	27
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	21
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	10
SUCASA	10
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
COMATECA PANAMA, S.A.	8
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	8
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	7
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	7
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	7
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	6
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	6
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
MI VIVIENDA, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
VISTA VERDE, S.A.	6
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
JHM DEVELOPMENT, S.A.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC TOWER, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	4
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
LOMA VISTA REALTY CORP	4
NABU DEVELOPERS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROMOTORA TEUS, S.A.	4
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	4
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	4
SHELBY OAKS, S.A.	4
ADCO HABITAT	3
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	3
BONANZA 94, S.A.	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	3
DESARROLLO EL LIMON	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	3
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	3
METROTEX, INC.	3
MYSTIC VALLEY	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	3
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
CUATRO ISLAS, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
FORREST PARK INC.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	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
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LIVING SOLUTIONS	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MAGIC HOP INTERNATIONAL, S.A	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
OBARRIO 53, S.A.	2
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	2
PANAMÁ DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	2
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HOGARES ISN, S	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LLANO HERMOSO	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
TORRE PANORAMA, S.A.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA EDUVI	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BOTACIO PROPERTIES, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BUENA VISTA INVESTOR INC.	1
CARIBBEAN TRADING & ASSETS, CORP	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP. / ADMIRALTY DEVELOPE	1
CARRERAS TOWER, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASACAMPO INVESTMENT CORP. / PROYECTO SCALA, S.A.	1
CASAS DEL NORTE, S.A	1
CENTRAL PARK PANAMA	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONDominio MAJESTIC GARDENS, S.A. / INMOBILIARIA P	1
CONSTRUCCIONES E INGIENERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA SEVILLA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORAL PARK INC	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. / VIVIENDAS DE PRIM	1
DESARROLLO DE IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL PACORA S.A.	1
DESARROLLO SAN AGUSTÍN, S.A	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO ZOM, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
D-S GROUP, INC.	1
EDISON GARDEN CORP.	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A.	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
FULTON ASSETS CORP / LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S,A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BENO BETESH BIENES RAICES / TECNOART MACHINE	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO F 1	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO METALES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HAUS, S.A	1
HOGARES ISN / PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LA PRADERA, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMOBILIARIA POINT, S.A.	1
INMOBILIARIA PUZMAN & LEGEN BURQ REQL STATE CORP.	1
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 CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES GRUPO CC, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE ARRAIJAN / VIVITAT / MUNDIAL	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, S.A.	1
JAS DEVELOPERS, S.A.	1
JETSTREAM, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHELL INVESTMENT, INC	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LIMAYON S.A	1
LIMIPA, S.A.	1
LOS ALGARROBOS 3 A DEVELOPMENT	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR SKY CORP.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC / VISTANA HOLDINGS	1
MARVAL PROYECTS CORPORATION	1
MELLOW SPRING INC / SHELBY OAKS, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
METRO VIEW PANAMÁ, S.A. / PEDRO BIENES RAICES, S.A	1
MI CONDADO, S.A. / CONDADO PLAZA, S.A.	1
MSG ENTERPRISE INC.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
PANA REALTY / RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PINOTAGE CORP.	1
PLACETAS, S.A.	1
POZMAN & REGENS	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A. / ICON REAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO / GRUPO INMOBILIAR	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A. / SPRING GARDENS PAN	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAS LILAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
RESIDENCIAL NUEVO SANTIAGO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A./ GRUPO REAL INTERNACIONAL,	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SOLUCIONES GALÁCTICAS, S.A.	1
SPRINGS GARDENS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
THE GROUP / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	657

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	51	744,391.26
Falta de información comercial	10	130,243.35
Incumplimiento de contrato	7	59,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Vicio oculto	1	57,000.00
Abono retenido	1	3,000.00
Devolución de dinero/abono	1	2,594.00
TOTAL	72	1,054,748.61

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	32	323,278.80
Acuerdos	16	213,368.62
TOTAL	48	536,647.42

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	6
GRUPO JARUM	4
CHAMPION MOTOR	3
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PANAMA WAREHOUSE, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
PTY CAR SERVICES CORP	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO MOTORAS AUTO STAR	1
AUTO SALES	1
AUTO SERVICIOS VICTORIA, S.A.	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
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M&C, S.A.	1
JCB PANAMA, S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PROAUTOS COMPANY	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	72

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	139	2,722,801.56
Vicio oculto	18	434,752.39
Incumplimiento de servicio	4	29,290.25
Falta de información comercial	3	79,589.00
Custodia de bien	3	65,132.34
Claúsula abusiva	3	28,574.00
Devolución de dinero/abono	2	7,568.25
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Venta engañosa	1	13,650.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	175	3,410,278.79

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	65	1,277,273.93
Desistimiento	45	839,795.25
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	63,490.00
TOTAL	113	2,180,559.18

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	47
PETROAUTOS, S.A.	26
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	18
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	9
RICARDO PEREZ, S.A.	9
CONSULTENOS, S.A.	8
PANAMOTOR	6
BAHIA MOTORS, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
COPAMA	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	175

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	14,990.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	4	19,930.88

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	13,032.88
TOTAL	2	13,032.88

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/1 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	332
Funerarias	304
Celulares	270
Inmobiliarias	243
Almacén por departamentos	198
Tv por cable	192
Mueblería/equipo electrónico	147
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	72
Telefonia	63
Taller de reparación de autos	63
Agencia de autos	57
Repuestos para autos	57
Mueblerías	53
Hoteles o planes vacacionales	40
Agencias de viajes	28
Almacén de ropa y calzados	28
Venta de autos usados	26
Líneas aéreas	25
Joyería/Relojerías	24
Escuelas / colegio	24
Ventas por TV	22
Fábricas de muebles	20
Opticas	20
Supermercados	19
Materiales de construcción	19
Distribuidoras e importadoras	17
Ferreterías, materiales de construccion o similares	15
Salón de belleza	15
Lavanderías o lavamáticos	14
Servicio de intermediación	14
Constructoras	12
Clínicas	11
Computadoras	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Servicios Profesionales	11
Ventas por internet	11
Servicios de instalación	10
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	9
Alquiler de autos	8
Comunicaciones / internet	7
Farmacias	7
Eventos artísticos	6
Universidad	6
Bienes y raíces	6
Herrerías	5
Decoración	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Agencia de motos	4
Lavautos	4
Financieras	3
Estudios de Fotografías	3
Videojuegos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Fumigadoras	3
Útiles de oficinas	3
Industrial	3
Remodelación	3
Zapaterías	3
Agroquímicos	3
Bancos	2
Cobranzas	2
Restaurantes / fondas	2
Servicios de transporte particular	2
Librerías	2
Dentista	2
Ventas de colchones	2
Perfumería	2
Sedería/Sastrería	2
Reparación de casas	2
Escuela de manejo	2
Material didáctico	2
Animales	1
Cursos de inglés	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Servicios de grúas	1
Imprenta y copiadoras	1
Curso de computadora	1
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
TOTAL	2,643

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1,045	39.5	420.18	439,089.35
Falta de información	585	22.1	558.57	326,764.54
Incumplimiento de servicio	210	7.9	886.21	186,105.01
Resolución de contrato	167	6.3	63.42	10,591.16
Incumplimiento de contrato	152	5.8	918.20	139,566.23
Custodia de bien	73	2.8	522.26	38,125.19
Mercancía defectuosa	62	2.3	387.20	24,006.31
Anulación de contrato	60	2.3	220.76	13,245.71
Cobro indebido	58	2.2	570.12	33,066.74
Rescindir contrato	49	1.9	63.41	3,107.24
Devolución de dinero	43	1.6	530.21	22,798.85
Daño y perjuicio	42	1.6	1,004.04	42,169.65
Venta engañosa	26	1.0	417.55	10,856.30
Vicio oculto	26	1.0	1,348.10	35,050.65
Veracidad de la publicidad	22	0.8	269.34	5,925.54
Abono retenido	18	0.7	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.1	502.82	1,508.45
Aclaración de contrato	1	0.0	1,200.00	1,200.00
Cláusula abusiva	1	0.0	250.00	250.00
TOTAL	2,643	100.0	508.53	1,344,045.40

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	506	24.9	400.34	202,571.64
Acuerdo en audiencia/Varios	418	20.6	163.08	68,166.68
Desistimiento/Devolución	274	13.5	378.04	103,582.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	189	9.3	713.49	134,849.96
Pendiente constancia desistimiento	174	8.6	410.23	71,380.43
Resolución/Devolución	121	6.0	933.84	112,995.20
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	87	4.3	356.41	31,007.76
Transacción extrajudicial	51	2.5	547.56	27,925.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	50	2.5	665.97	33,298.51
Resolución/Reemplazo	47	2.3	641.29	30,140.46
Abandono	34	1.7	325.34	11,061.42
Resolución/Reparar	26	1.3	889.34	23,122.89
Acuerdo/Reemplazo	21	1.0	341.58	7,173.16
Resoluciones/Varios	12	0.6	547.38	6,568.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.5	264.11	2,905.20
Acuerdo/Devolución	5	0.2	214.25	1,071.24
Acuerdo/Reparación	5	0.2	901.96	4,509.78
Resolución/Revertir	1	0.0	900.00	900.00
TOTAL	2,032	100.0	429.74	873,231.40

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	102	109,355.51
Incumplimiento de contrato	65	83,388.50
Vicio oculto	19	30,410.09
Cobro indebido	16	18,569.55
Incumplimiento de garantía	11	14,567.80
Devolución de dinero	11	11,776.80
Abono retenido	8	6,020.10
Anulación de contrato	4	5,635.00
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Incumplimiento de servicio	1	625.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Resolución de contrato	1	35.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
TOTAL	243	283,570.23

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	91	85,356.07
Acuerdos	58	75,170.15
Resoluciones	35	50,662.46
Transacción Extrajudicial	8	9,939.63
TOTAL	192	221,128.31

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 - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYS, S.A.	14
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	14
PROMOCIONES BUGABA	7
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
VIVIENDAS DE PRIMERA	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	4
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	4
INMUEBLES DAVID S.A.	4
KARSA S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	3
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
PROHUEL, S.A	3
URBAN DEVELOPERS CORP.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
CHABEDU, S.A.	2
COMATECA PANAMÁ, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
EMERALD PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUCASA	2
VIVIENDAS MADISON, S.A.	2
ABLO INGENIERA, S.A.	1
ADCO HABITAT	1
ADISA	1
ALCAPA, S.A.	1
BAHIA RESORTS CORPORATION	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
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA DON QUIQUE, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
DEEPA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, 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
DESARROLLO PLAYA DORADA II, 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 ROBLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO NEZ PROMOTORES	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	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
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJÁN, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
JC GRUPO INMOBILIARIA	1
KARDY INTERNACIONAL	1
KARLA ATENCIO S.A	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LIMIPA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MOLITERNO TOWER, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
NORBOT GROUP Y CETSA, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PRIMAVERA PANAMÁ, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA BRISAS DEL RÍO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	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
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, 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
TOTAL	243

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	282	131,905.21
Mercancía defectuosa	28	12,165.75
Falta de información	10	3,814.44
Incumplimiento de servicio	4	610.30
Veracidad de la publicidad	3	747.11
Incumplimiento de contrato	2	1,005.74
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	332	151,781.47

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	128	56,321.43
Acuerdo	64	29,309.46
Resolución	14	7,961.13
Transacción extrajudicial	11	7,523.84
TOTAL	217	101,115.86

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	40
MULTIMAX	35
FOTO SONIDO	20
ELEKTRA	19
PANAFOTO	18
PHOTURA	18
E-VISION	13
RODELAG	12
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
CASA GALA	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	8
SOUND N MUSIC	7
RAMTEC	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL CITY	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
MAC STORE	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO PLAZA	3
SAMSUNG	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
DIGITAL HOGAR	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
MAX VISION	2
THE MARKETHOUSE INC	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
CAR AUDIO & ELECTRONICS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
DRAGON CELL	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LEY'S	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PREMIER UNIVERSE	1
PRIMO	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
RED PRECIO	1
SEINCA SERVICIOS Y SOLUCIONES	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THERMO AMERICA GROUP, S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
WEI WEI DIGITAL	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	332

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	222	45,775.76
Custodia de bien	11	3,867.74
Falta de información	10	3,918.15
Incumplimiento de servicio	9	1,040.61
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Incumplimiento de contrato	3	491.39
Venta engañosa	3	779.66
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Devolución de dinero	1	74.50
Daño y perjuicio	1	1,224.99
TOTAL	270	59,442.41

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	111	22,685.65
Acuerdos	65	15,558.61
Resolución	19	5,798.63
Transacción extrajudicial	7	795.45
TOTAL	202	44,838.34

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL PLUS	9
FASHION MOVIL	9
DRAGON CELL	8
JIN XU SHOP	7
TECNI CELL	7
CLARO PANAMÁ	6
CELL NUMBER ONE	5
HS MOVILES	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELL Y NOVEDADES JJ	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
TOP MOBILE CENTER	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
ELECTRONICA TECNIMAX	3
GALAXY MOBILE	3
METROCELL, S.A.	3
REDPRECIO.COM	3
BEST CELL	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES TU Y YO	2
CELUOPTIONS	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOBIL CENTER	2
KING MOVIL	2
LO + DE MODA	2
METRO MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILE PLUS	2
MOBILE SHOP	2
MULTICELL WANG	2
PCELL STORE TECNOLOGIA	2
PUNTO MOVIL	2
SMART ZONE	2
SONICEL	2
SUNS MOBILE CENTER	2
SUPER PRECIO CELULAR	2
TECHNO CELL	2
AIDY SHOP	1
Almacén Multi Hogar	1
ALMACEN TU ESPERANZA	1
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACK MARKET PTY	1
CASA ESTRELLA	1
CASA MING	1
CASE PHONE	1
CELBERN.COM	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL EVOLUTION	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL.COM	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1
CELULARES IN	1
CELULARES LOS PUEBLOS	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMÁ	1
CITY MOVIL	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOL GADGETS & CELL	1
COOLOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CALL CORP	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GIGA TECH, S.A.	1
GRUPO MBC S.A	1
HD MOVIL SUCURSAL N°3	1
INTERMOBILE	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIONES MUNDO ELECTRÓNICO	1
JHONY CELL COMPUTER	1
LINK TECH	1
LUPI CELL	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE , S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC DISTRIBUTION	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE 888	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL ERICK	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTI SHOP	1
MUNDO FASHION	1
NEW MOVIL	1
NICE STORE	1
PANAMÁ IMPORT AND SALE, S.A.	1
PIKCELL	1
PUNTO CELULAR	1
REPARACIONES OFFI	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SKY OFFICE	1
SMART MOBILES HD	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
TECH MODE	1
TECNIAHORRO	1
TECNOMOBILE	1
UNIVERSAL MOVIL PLUZ	1
VIDA MOVIL, S.A.	1
WORLD CELLULAR	1
WORLD INDUSTRIES AND INVESTMENT, S.A.	1
YAYO	1
Z.L. MÓVIL	1
TOTAL	270

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	38	25,470.11
Falta de información	5	4,114.67
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Incumplimiento de servicio	2	2,613.55
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
TOTAL	53	38,798.27

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	11,783.41
Acuerdos	14	17,464.66
Resoluciones/Varios	4	3,372.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	37	33,295.00

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	18
ÚNICA	4
CASA GALA	3
COREMUSA	2
MINUETTO	2
SANBEL, S.A.	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DECOEXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELEKTRA	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
FURNITURE CITY	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	1
MUEBLES MEME`S	1
PERIMETRO DESIGN BY EUROSTUDIO	1
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	53

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	14,526.51
Falta de información	10	4,847.59
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
TOTAL	26	22,547.23

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	5,173.68
Resolución	4	4,542.15
Transacción extrajudicial	1	680.00
TOTAL	13	10,395.83

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	20	16,497.43
Falta de información	12	8,125.01
Incumplimiento de servicio	6	61,925.38
Cobro indebido	4	883.18
Devolución de dinero	3	1,570.28
Custodia de bien	3	1,447.80
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Incumplimiento de contrato	1	1,000.00
Daño y perjuicio	1	191.92
TOTAL	57	95,672.33

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	24	26,781.34
Desistimiento	21	13,140.64
Acuerdo	17	10,283.43
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	63	51,816.81

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	157	46.7	93,488.88	14,677,753.55
Incumplimiento de garantía	78	23.2	23,605.89	1,841,259.47
Incumplimiento de contrato	34	10.1	52,187.63	1,774,379.43
Falta de información comercial	26	7.7	41,145.29	1,069,777.41
Cobro indebido	13	3.9	19,874.35	258,366.54
Incumplimiento de servicio	10	3.0	6,203.38	62,033.81
Vicios ocultos	9	2.7	80,464.44	724,179.96
Devolución de abono/dinero	4	1.2	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	0.9	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.6	231,470.63	462,941.25
TOTAL	336	100.0	62,508.65	21,002,906.76

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial	86	72.9	44,614.48	3,836,845.35
Acuerdo judicial	17	14.4	54,673.36	929,447.13
Fallo a favor	15	12.7	39,247.81	588,717.14
TOTAL	118	100.0	45,381.44	5,355,009.62

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	32	3,476,676.08
Incumplimiento de contrato	17	649,670.70
Incumplimiento de garantía	16	349,947.24
Cobro indebido	8	64,257.99
Falta de información comercial	5	194,630.79
Vicios ocultos	4	175,357.00
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Incumplimiento de servicio	1	5,180.42
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	86	5,075,770.22

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	54	4,297,903.92
Agencia de autos	16	364,888.24
Hoteles o planes vacacionales	5	26,029.60
Material didáctico	3	5,100.00
Venta de autos usados	2	15,150.00
Fábricas de muebles	2	8,450.27
Constructoras	1	338,711.47
Taller de reparación de autos	1	5,180.42
Decoración	1	3,356.30
Servicio de intermediación	1	11,000.00
TOTAL	86	5,075,770.22

Fuente: ACODECO

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

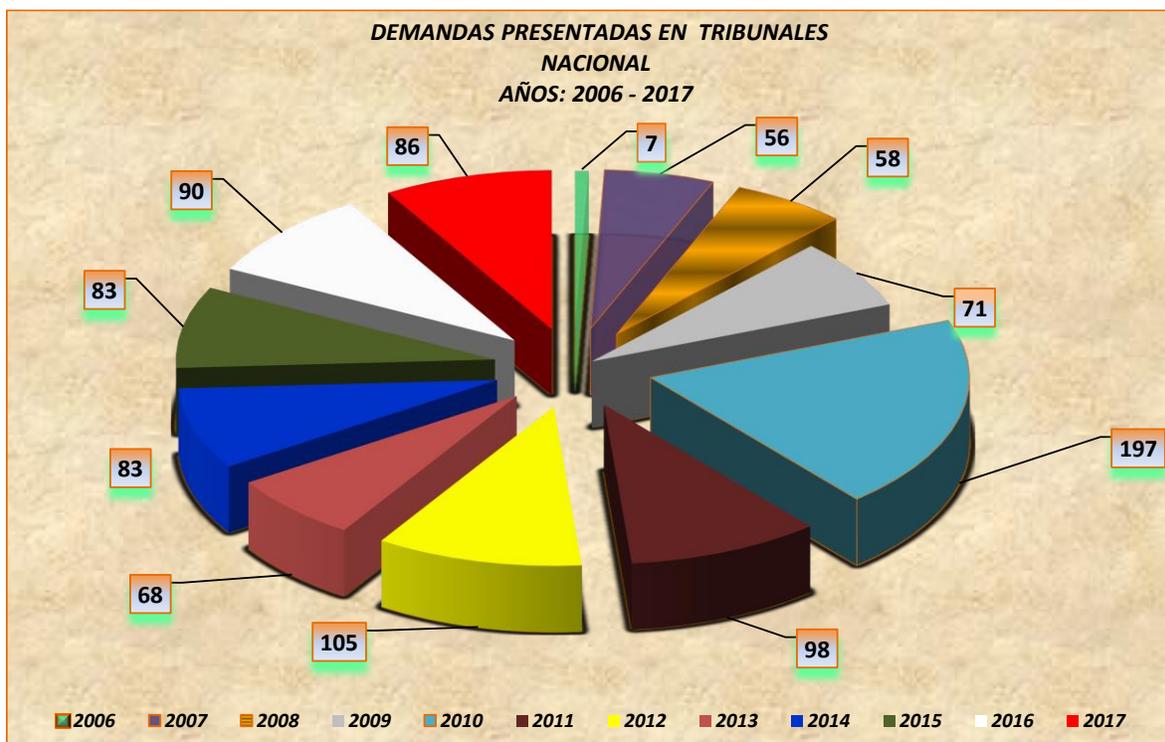
AÑO: 2006 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.6	1,162,188.01
2008	58	5.8	1,165,958.76
2009	71	7.1	3,177,387.81
2010	197	19.7	11,574,589.66
2011	98	9.8	4,265,056.02
2012	105	10.5	4,552,121.01
2013	68	6.8	3,037,107.83
2014	83	8.3	2,925,140.26
2015	83	8.3	2,460,388.06
2016	90	9.0	1,482,834.38
2017	86	8.6	5,075,770.22
TOTAL	1,002	100.0	40,878,542.02

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	8,556	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	5,311	1,761,760.00

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	75
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	6
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	47
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	48
Rectificar	Rectificar historial (números)	74
	Rectificar forma de pago	2
	Rectificar monto del último pago	2
	Rectificar fecha de último pago	8
	Rectificar saldo actual	10
	Rectificar monto original	0
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2
Modificar	Modificar de activa a cancelada	36
	Consulta sin autorización	4
TOTAL		314

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	103	2.2	37,660.00	2.8
SUPERMERCADO REY	79	1.7	47,155.00	3.5
SUPERMERCADO XTRA	75	1.6	34,130.00	2.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	0.9	18,070.00	1.3
FARMACIAS ARROCHA	29	0.6	14,175.00	1.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	23	0.5	10,480.00	0.8
SUPER CARNES	18	0.4	9,450.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	0.2	3,650.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	7	0.1	2,150.00	0.2
SUPERMERCADO EL PUEBLO	5	0.1	870.00	0.1
OTROS	4,326	91.7	1,176,566.75	86.9
TOTAL	4,718	100.0	1,354,356.75	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 - 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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
TOTAL	2,213	1,038,000.00

Fuente: ACODECO

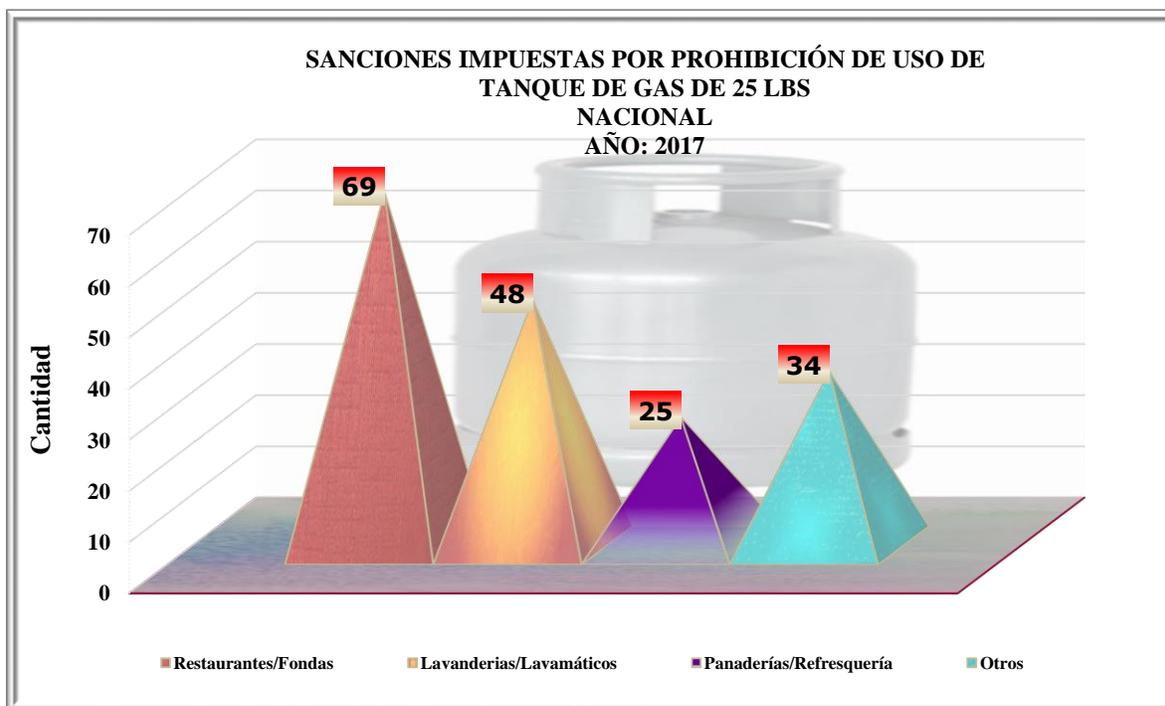


**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	69	66,850.00
Lavanderías/Lavamáticos	48	58,750.00
Panaderías/Refresquería	25	23,750.00
Otros	34	40,100.00
TOTAL	176	189,450.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017 (a diciembre)	161
TOTAL	718

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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	26	23,850.00
TOTAL	144	162,100.00

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de noviembre 2017; en este mes de noviembre no hubo multa.

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2017

MOTIVOS	AÑOS			
	2014	2015	2016	2017
Venta atada**	6	9	1	12
Sin entrega de contrato	4	12	1	2
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6
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
TOTAL	17	46	8	26

*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 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
TOTAL	159	32,775.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2016 - 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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
TOTAL	9	6	1,550.00

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 - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	31	471,046.72
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	4	0.00
Falta de información	107	0.00
La publicidad no es veraz	212	3.99
No cumplieron con la publicidad	196	0.00
No Cuenta con el doble Precio	5	2.99
No indica fecha de duración	5	6.30
Publicidad confusa	22	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	9	0.00
Cintillo no legible	9	0.00
Falta de información	16	0.00
Hasta agotar existencias	6	0.00
La publicidad no es veraz	19	0.00
Publicidad confusa	22	0.00
Tiempo de locución	17	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No indica fecha de duración	73	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	23	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	17	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	53	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	148	0.00
Remisión a otra fuente	1	0.00
Venta especial sin falta	10	0.00
TOTAL	1,010	471,060.00

VERIFICACIÓN	162	0.00
---------------------	------------	-------------

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	64	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
TOTAL	74	149.00

Fuente: ACODECO

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

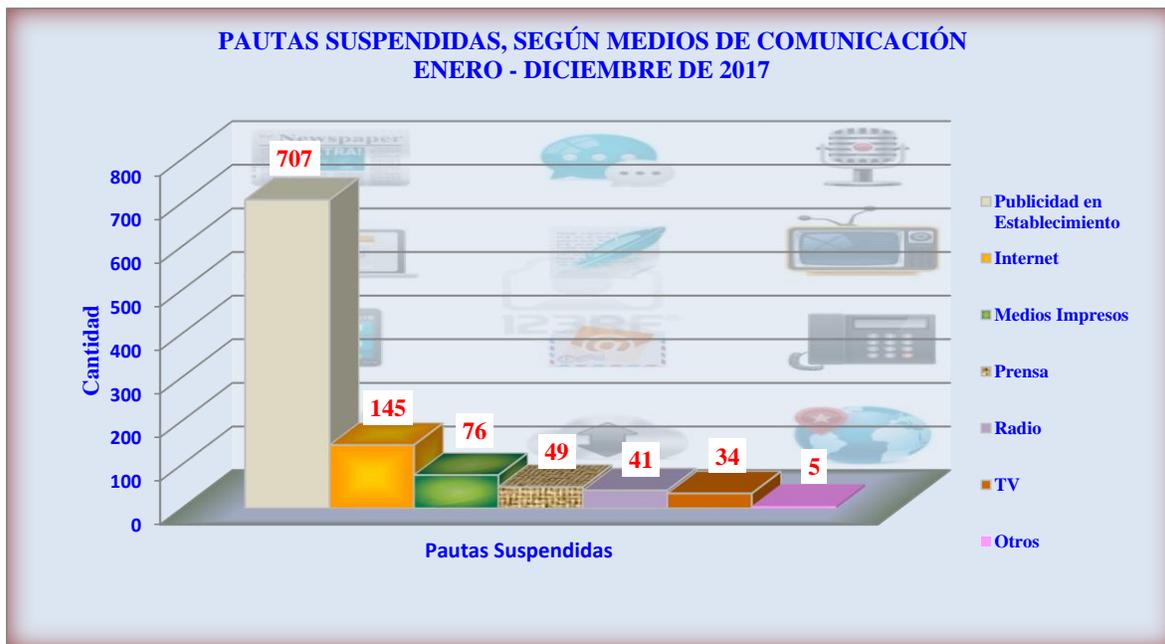
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	707
Internet	145
Medios Impresos	76
Prensa	49
Radio	41
TV	34
Otros	5
TOTAL	1,057

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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
TOTAL	122,990	73,140	196,130

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 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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
TOTAL	54,228	28,423	82,651

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

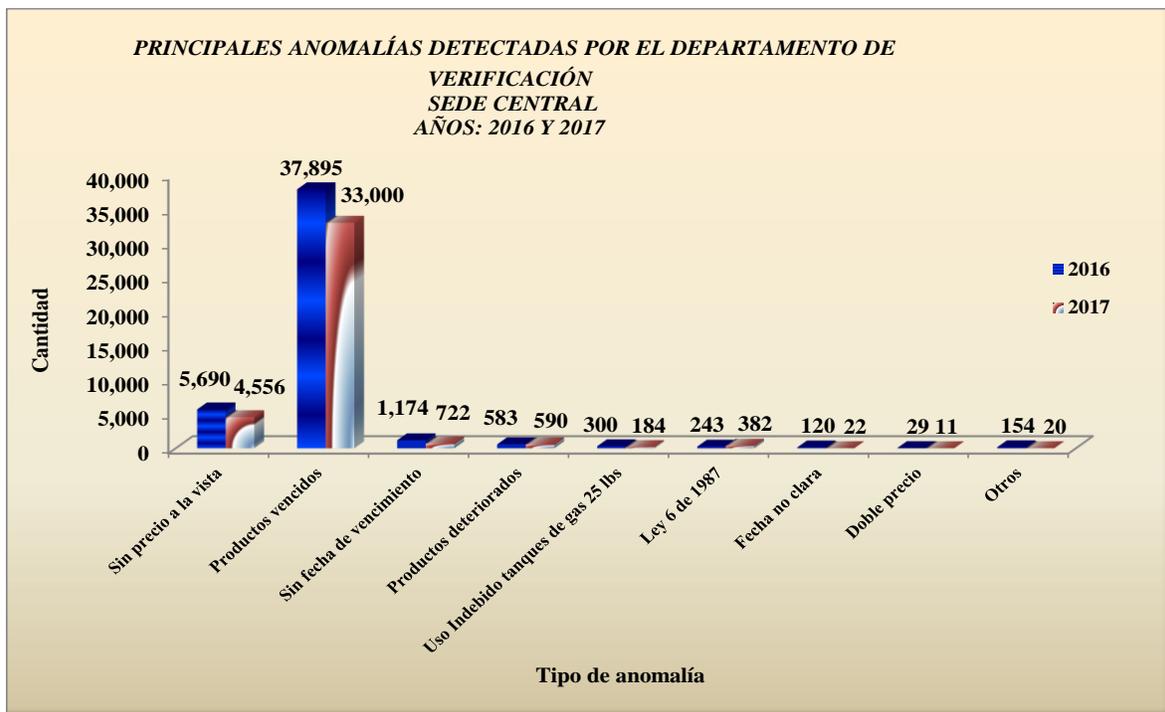
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	4,556
Productos vencidos	37,895	33,000
Sin fecha de vencimiento	1,174	722
Productos deteriorados	583	590
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	184
Ley 6 de 1987	243	382
Fecha no clara	120	22
Doble precio	29	11
Otros	154	20
TOTAL	46,188	39,487

Fuente: ACODECO



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

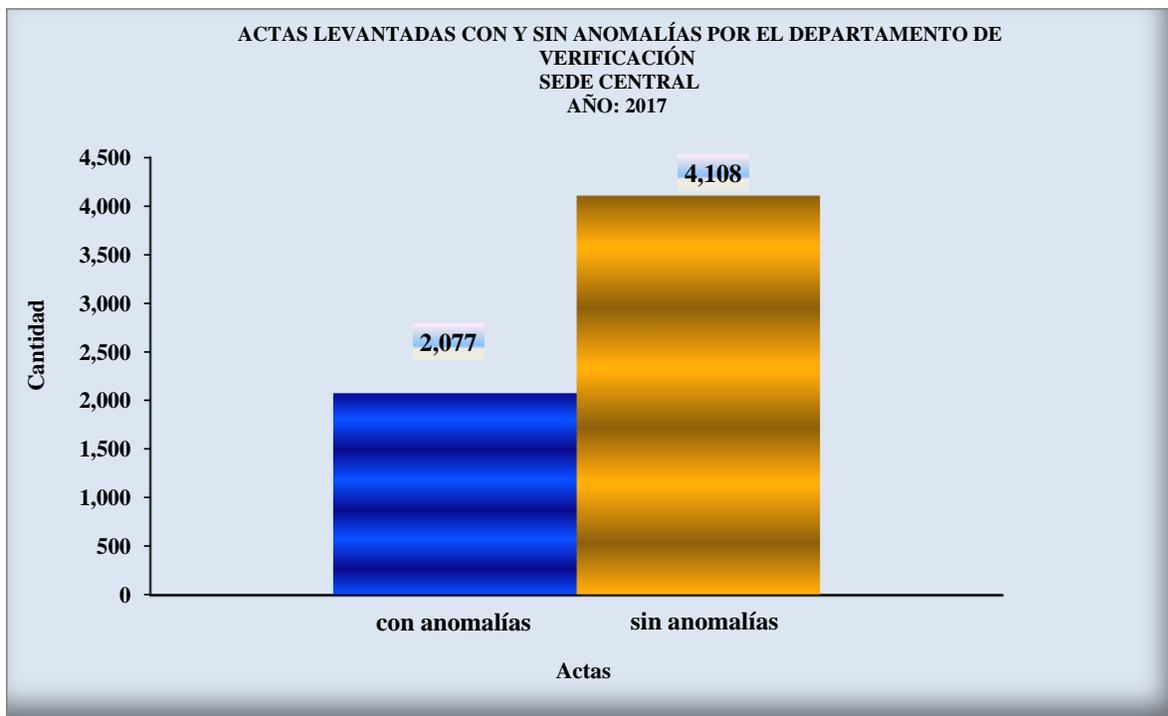
SEDE CENTRAL

AÑO: 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	2,077	4,108

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

AÑO: 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,694	3,385
Ley 6 de 1987	383	723

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
AÑO: 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	274	1,094	2,362	845	27	694	359	4,556	717	1,043	2,194	14,165
Productos vencidos (PV)	productos	14,341	13,699	2,591	10,715	1,591	14,897	9,132	33,000	27,169	5,479	15,551	148,165
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	88	2,801	435	57	39	221	106	722	4,657	247	1,071	10,444
Productos deteriorados	productos	287	281	793	4	44	132	18	590	375	1,600	1,126	5,250
Productos doble fecha de expiración	productos	0	5	0	0	0	0	0	7	74	0	0	86
Producto doble precio	productos	1	33	0	0	0	5	1	11	0	2	8	61
Fecha no clara	productos	13	263	10	15	0	3	1	22	161	22	69	579
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	16	52	13	42	16	127	100	184	79	8	19	656
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	1	2	0	0	0	0	0	10	1	0	2	16
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	1	1	1	0	0	0	43	0	2	1	50
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	1	0	0	0	3	1	1	0	7
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	27	64	18	29	12	67	34	229	38	9	33	560
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	5	6	4	2	0	16	6	125	2	5	22	193
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	1	0	28	0	0	0	30
No entrega constancia de pago	establecimiento	3	9	2	0	0	2	0	35	1	36	14	102
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	26	0	1	0	29
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	1	1	1	0	0	0	16	0	0	2	22
TOTAL		15,060	18,311	6,231	11,716	1,729	16,165	9,757	39,614	33,275	8,458	20,113	180,429

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

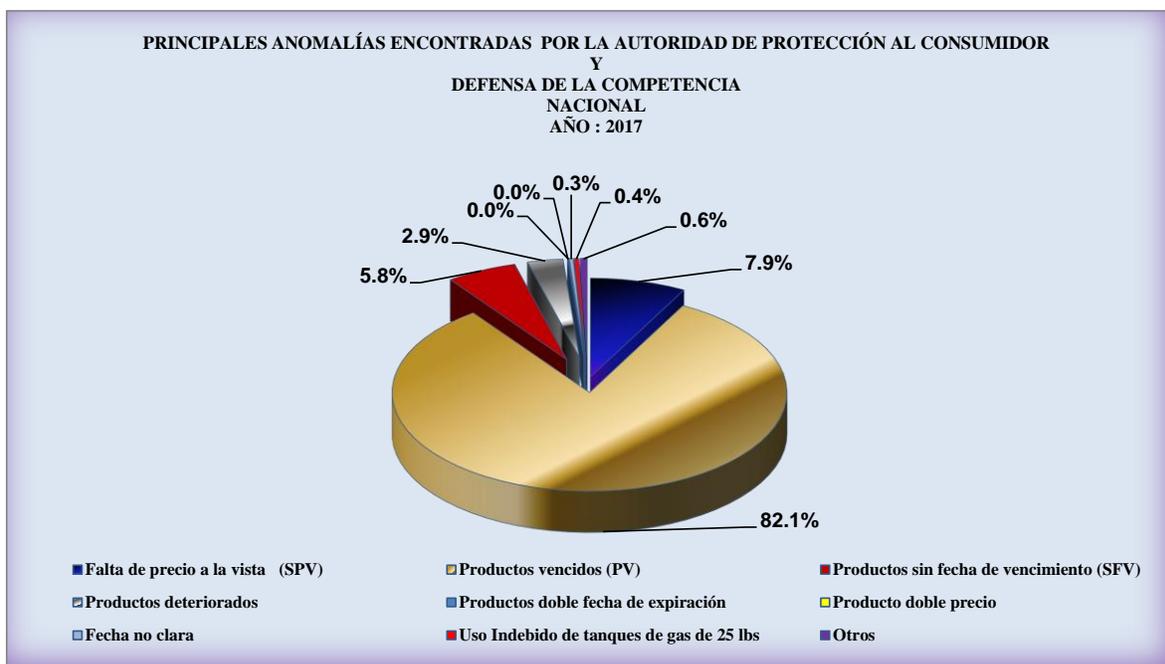
NACIONAL

AÑO: 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	14,165	7.9
Productos vencidos (PV)	148,165	82.1
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	10,444	5.8
Productos deteriorados	5,250	2.9
Productos doble fecha de expiración	86	0.0
Producto doble precio	61	0.0
Fecha no clara	579	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	656	0.4
Otros	1,023	0.6
TOTAL	180,429	100.0

Fuente: ACODECO



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

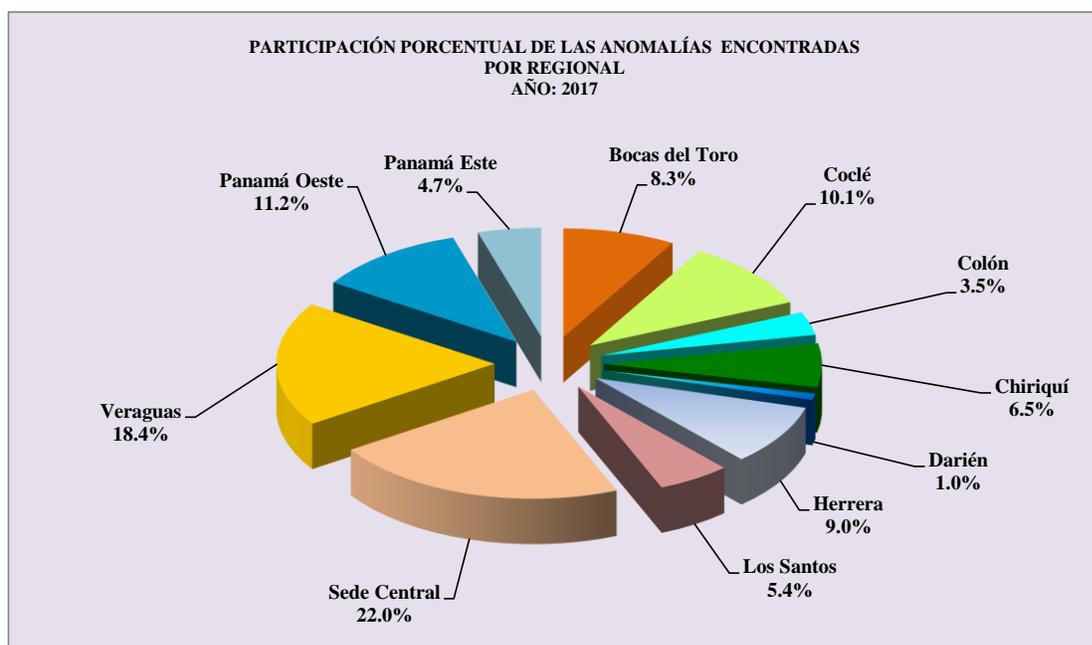
NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	15,060	8.3
Coclé	18,311	10.1
Colón	6,231	3.5
Chiriquí	11,716	6.5
Darién	1,729	1.0
Herrera	16,165	9.0
Los Santos	9,757	5.4
Sede Central	39,614	22.0
Veraguas	33,275	18.4
Panamá Oeste	20,127	11.2
Panamá Este	8,459	4.7
TOTAL	180,444	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,390	51.4	219,028	82.4
SUPERMERCADO REY	704	15.1	11,909	4.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	86	1.8	819	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	375	8.1	3,008	1.1
SUPERMERCADO XTRA	623	13.4	12,791	4.8
SUPER CARNES	205	4.4	205	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	256	5.5	2,499	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	14	0.3	17	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	4,653	100.0	265,739	100.0

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

En el mes octubre; no se registró este tipo de 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

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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	262	12.1	39,165	16.6
SUPERMERCADO 99	671	31.0	115,402	49.0
SUPERMERCADO REY	863	39.9	34,913	14.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	75	3.5	19,135	8.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	119	5.5	18,190	7.7
SUPER CARNES	27	1.2	27	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	3	...	608	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	64	...	3,390	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	79	...	380	0.2
TOTAL	2,163	93.3	235,714	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 - DICIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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	138	10.4	12,334	34.1
SUPERMERCADO REY	34	2.6	7,016	19.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	135	10.2	1,421	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	198	...	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	29	2.2	5,892	16.3
SUPER CARNES	175	13.2	175	0.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	616	...	1,859	5.1
PRICE MART	2,505	6.9
MEGA DEPOT	433	1.2
DELI (K) MARKET	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	1,325	38.6	36,177	100.0

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

En el mes de febrero, mayo, agosto, octubre y noviembre; 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 - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	102	140	43	226	2	629	167	130	430	24	137	2,030
Almacenes	89	60	75	111	5	179	53	518	104	65	12	1,271
Animales	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Auto Repuestos	13	8	2	0	0	11	9	36	0	0	0	79
Alquiler de Autos	2	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	7
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	3	0	15	0	6	0	26
Almacén de Bicicletas	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	4	0	1	1	0	0	2	19	0	0	0	27
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1	11
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Casas de Empeños	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	5
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	1	0	3	0	10
Carnicerías	3	1	0	0	0	1	1	14	3	0	0	23
Celulares	15	15	20	13	4	17	1	1	13	0	3	102
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	313	0	0	0	314
Cines	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0	0	12
Clínicas y Hospitales	2	21	9	14	0	5	2	118	37	37	1	246
Colegios y Escuelas	2	0	3	2	0	1	0	51	1	5	2	67
Computadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	2	0	1	0	0	0	3	25	0	0	31
Distribuidora e Importadoras	1	6	9	18	1	5	2	51	4	2	3	102
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	2	0	0	0	3	0	2	0	7
Electrónicas	0	2	0	1	0	6	9	18	5	1	0	42
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Estacionamiento	5	0	0	2	0	0	0	44	0	0	0	51
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Estaciones de Gasolina	6	11	4	8	0	1	2	15	2	5	0	54
Esotérica	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	26
Farmacias	27	58	23	40	7	31	15	42	44	46	10	343
Ferreterías	18	8	3	3	0	17	7	36	3	4	0	99
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerías	4	3	0	6	0	0	1	0	3	0	0	17
Hoteles y Pensiones	72	53	22	64	8	20	58	63	53	16	0	429
Internet	16	7	2	3	1	0	4	40	8	1	2	84
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	4	1	16	3	0	0	27
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	2	2	1	5	0	0	10
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Lavanderías y Lavamáticos	3	39	21	2	1	4	1	190	8	16	8	293
Librería	2	5	0	6	0	1	0	7	0	0	0	21
Materiales de Construcción	0	1	0	0	2	5	4	6	19	1	5	43
Mini Super	336	248	95	291	16	657	114	522	206	212	398	3,095
Mueblerías	19	8	1	1	0	12	5	13	36	2	0	97
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	23	0	1	0	0	0	24
Ópticas	1	3	4	1	0	3	2	18	11	4	0	47
Otros	68	26	0	20	0	0	19	90	12	5	3	243
Panaderías/Refresquerías	1	49	23	13	1	36	25	214	33	5	13	413
Perfumerías	1	0	0	3	0	3	0	4	5	0	0	16
Pintura	3	2	0	0	0	7	2	9	0	0	2	25
Restaurantes / Fondas	163	239	157	305	24	239	166	1342	427	181	27	3,270
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Salón de Belleza	19	12	6	0	0	12	13	0	4	10	0	76
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	3	1	17	0	1	4	27
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Supermercados	43	66	96	129	39	79	17	144	36	173	116	938
Telefonía	2	0	1	1	0	2	1	14	0	1	0	22
Transporte (Fletes y Similares)	12	11	0	6	0	8	23	21	12	7	0	100
Taller de Reparaciones de Autos	3	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	11
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	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	1	11	0	0	0	21	15	1	0	0	0	49
Videos	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Zapatería	0	2	0	10	0	7	0	2	21	0	0	42
TOTAL DE VISITAS	1,067	1,126	631	1,308	111	2,057	747	4,256	1,575	838	749	14,465

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	89	30	86	30	43	26	140	27	115	40	60	35	660	205	111	26	1,304	419	1,723
- A favor del consumidor	balanza	0	7	0	5	0	2	0	3	0	28	0	0	0	35	0	19	0	99	99
- 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	1	0	0	0	25	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	42,127	5,128	6501	1475	67,391	11,195	78,586
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	1	15	29	19	0	0	7	45	10	25	12	11	106	124	12	31	177	270	447
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)	348	202	1077	80	241	1	646	362	26	105	582	94	2654	698	459	89	6,033	1,631	7,664
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	2	0	0	0	0	1	38	0	0	1	885	886
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	22	3	162	0	0	0	31	10	31	3	27	7	164	37	25	6	462	66	528
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	133	6	183	0	0	0	524	3	313	1	218	3	3092	16	374	7	4,837	36	4,873
- A favor del consumidor	surtidor	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	19	19
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	4	0	7	0	16	16
Verificación de tanques de combustible	tanques	139	0	82	0	0	0	116	0	71	1	116	0	553	10	94	0	1,171	11	1,182
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	9	12	9	15	0	0	15	16	3	11	3	13	121	169	6	18	166	254	420
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	21		28		0		28		16		24		439		46		602		602
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	50		22		0		28		20		26		429		40		615		615
Verificación de grasas	freidora o paila	70	1	75	1	0	0	78	2	89	2	58	1	603	34	70	0	1,043	41	1,084
Información comercial	marca	0	6	0	8	0	0	0	4	58	2	0	4	1	4	0	11	59	39	98
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	45	46	0	0	46	46	92
TOTAL DE ACTIVIDADES		5,952	954	1,877	1,690	284	27	6,398	2,866	5,767	796	4,682	532	50,931	7,088	7,669	1,699	83,560	15,652	99,212

(*) 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.

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL

AÑOS: 2012-2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

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							
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	16	124	140
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	3,960	1,161	5,121
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	2	279	281
- 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	74,185	13,071	390,705	65,788	456,493
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	530	1,086	1,616
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	622	4,508	5,130
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	462	66	926	349	1,275
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	12,738	165	12,903
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	142	142
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	60	60
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	2,960	24	2,984
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	166	254	648	1,353	2,001
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		2,460		2,460
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		2,416		2,416
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	3,695	547	4,242
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	267	445	712
Verificaciones Especiales *	prod-establec											46	46			

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

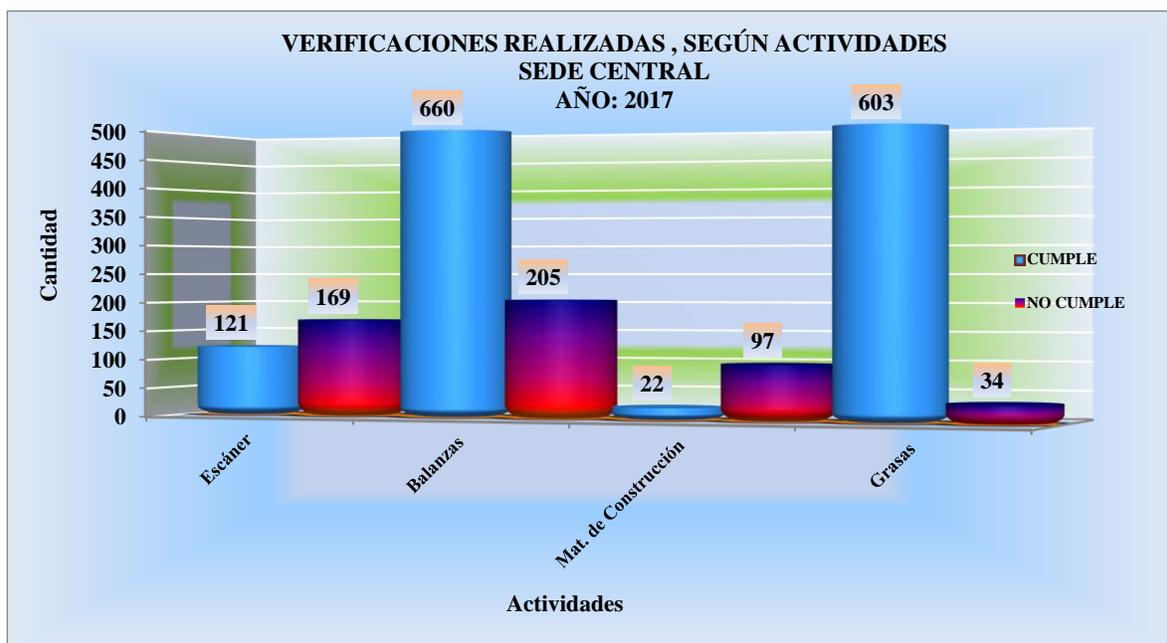
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	121	169
Balanzas	660	205
Mat. de Construcción	22	97
Grasas	603	34

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

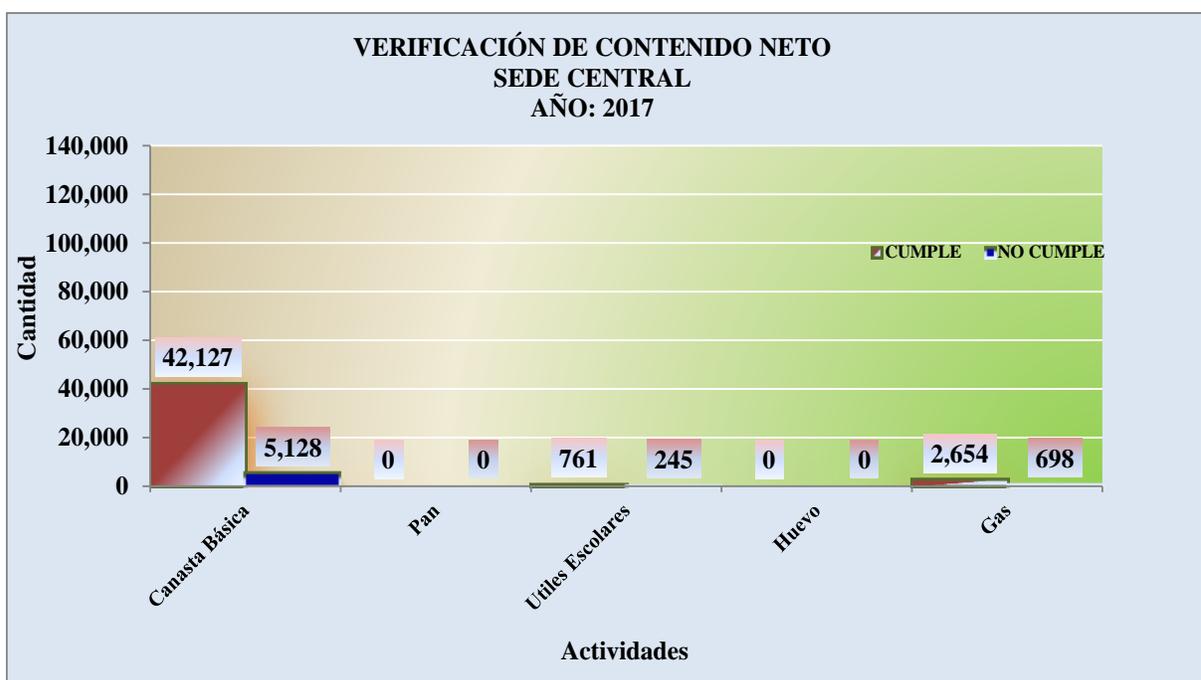
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	42,127	5,128
Pan	0	0
Utiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	2,654	698

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

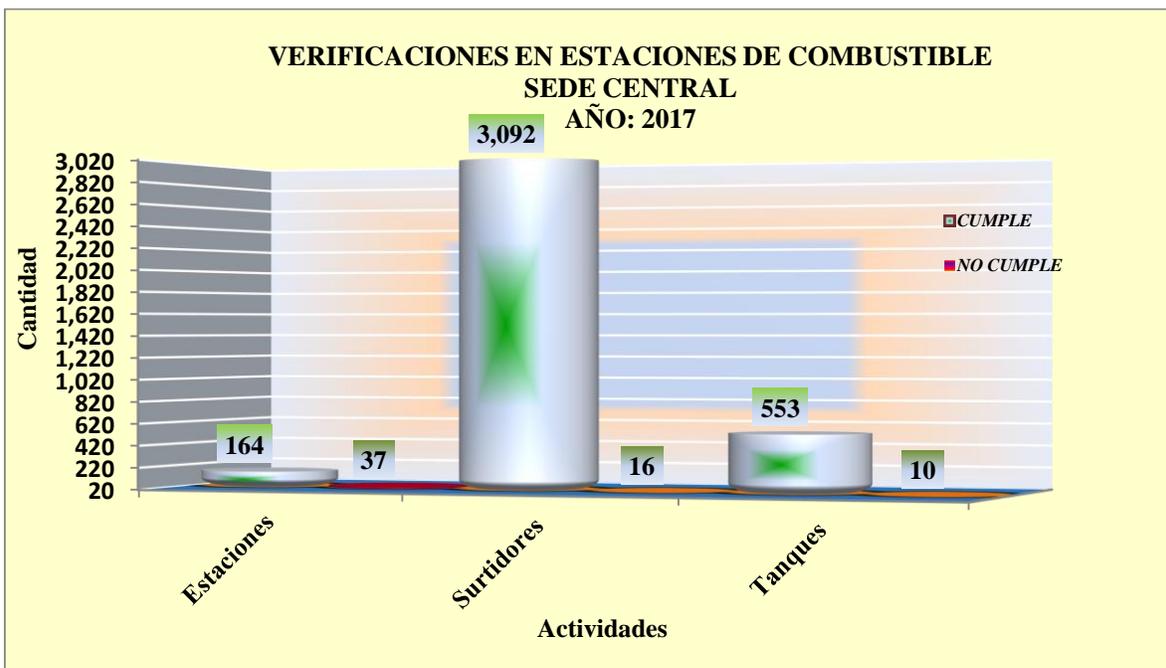
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	164	37
Surtidores	3,092	16
Tanques	553	10

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**

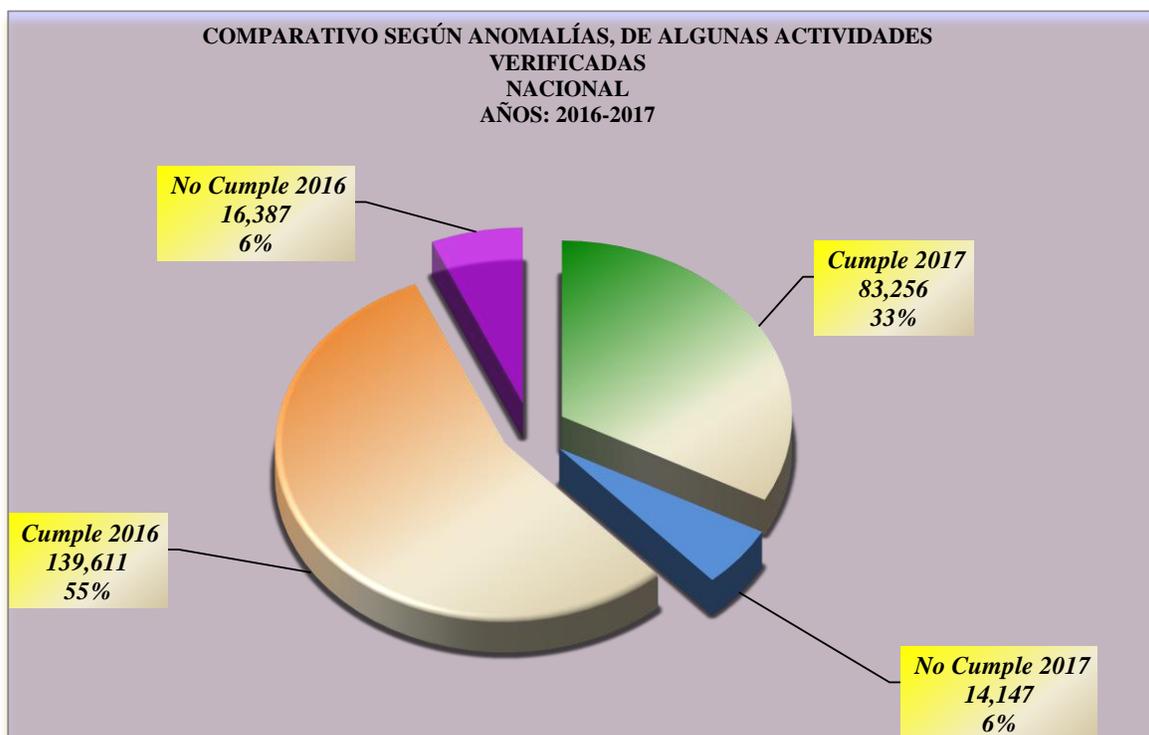
PERÍODO: 2016 - 2017 (a diciembre)

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	166	254	176	258
Pesas y Balanzas	1,304	419	853	297
Combustible (1)	6,470	113	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	74,185	13,071	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	88	249	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	1,043	41	796	37
TOTAL	83,256	14,147	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	786
Medios de Comunicación	989
Consulta	4,622
Capacitaciones	652
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	438
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	39
TEMAS	
Ley 6ta	1,881
Ley 24	0
Ley 45	3,808
Ley 81	91
Control de Precio	0
Otros	1,539
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	218
Radio	672
Prensa	94
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	863
Los Pueblos	993
La Peatonal	610
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	
	198,029
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	
	45,853

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	14	20	28	37	29	36	41	29	42	43	23	24	366
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	8	11	3	11	10	6	2	73
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	13	12	12	11	9	12	12	122
Programas	3	1	1	2	2	2	5	3	2	0	2	5	28
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	4	4	1	9	15	0	0	56
Capacitaciones	1	2	10	6	5	6	6	7	6	6	1	3	59
Módulos	0	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	2	28
PROGRAMAS	8	5	9	11	9	12	14	15	12	8	11	8	122
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	2	4	3	2	0	2	0	22
Reciclaje	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	7	6	7	6	5	5	5	60
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	39
TEMAS	3	14	14	31	16	25	26	22	28	30	1	20	230
Ley 6ta	1	1	2	5	2	2	5	2	7	11	0	5	43
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	11	12	13	17	12	0	9	112
Ley 81	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	11	8	7	4	7	1	5	72
MOTIVOS	0	0											
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	8	9	10	9	13	10	12	11	9	12	12	120
Televisión	3	4	4	6	4	10	7	7	7	6	8	9	75
Radio	2	0	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	39
Prensa	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	125	199	238	348	401	276	254	124	203	109	49	2,466
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	127	97	111	31	71	44	31	863
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	123	104	121	84	106	65	18	993
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	151	75	22	9	26	0	0	610
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,472	3,331	1,635	3,542	4,632	3,247	5,051	5,120	4,312	2,689	4,675	13,581	54,287
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	98	87	285	221	245	377	344	285	188	303	286	58	2,777

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	31	16	11	71	1	69	70	96	27	28	420
Población Beneficiada Jornadas Educativas	714	755	700	10,467	112	9,043	532	724	629	501	24,177
Capacitaciones	43	37	152	37	0	72	135	12	45	60	593
Personas Capacitadas	2,031	638	1,575	721	0	2,287	2,876	311	1,207	2,271	13,917
Programas	0	0	0	0	0	0	416	0	0	0	416
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	416	0	0	0	416
Consultas Educativas	244	257	138	688	0	463	1,133	614	491	538	4,566
Personal	226	250	138	594	0	459	719	558	414	443	3,801
Telefonía	18	7	0	94	0	4	414	56	77	95	765
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	244	246	1,342	739	0	2,005	1,133	638	519	747	7,089
Ley 6ta	45	61	552	294	0	244	282	145	112	103	1,838
Ley 45	142	20	9	292	0	1,583	612	170	361	507	3,696
Ley 81	1	0	0	52	0	0	31	2	0	2	88
Otros	37	94	720	41	0	176	145	126	0	128	1,467
Distribución de Material Educativo	12,942	2,625	3,400	31,611	336	34,850	16,212	18,946	9,062	13,758	143,742
Participación en Medios de Comunicación	58	80	41	319	0	70	138	95	49	17	867
Televisión	24	23	0	35	0	21	13	7	8	12	143
Radio	33	48	41	210	0	45	125	87	40	4	633
Prensa	1	6	0	74	0	4	0	1	1	1	88
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,989	1,650	2,413	11,876	112	11,793	4,957	1,649	2,327	3,310	43,076

Fuente: ACODECO

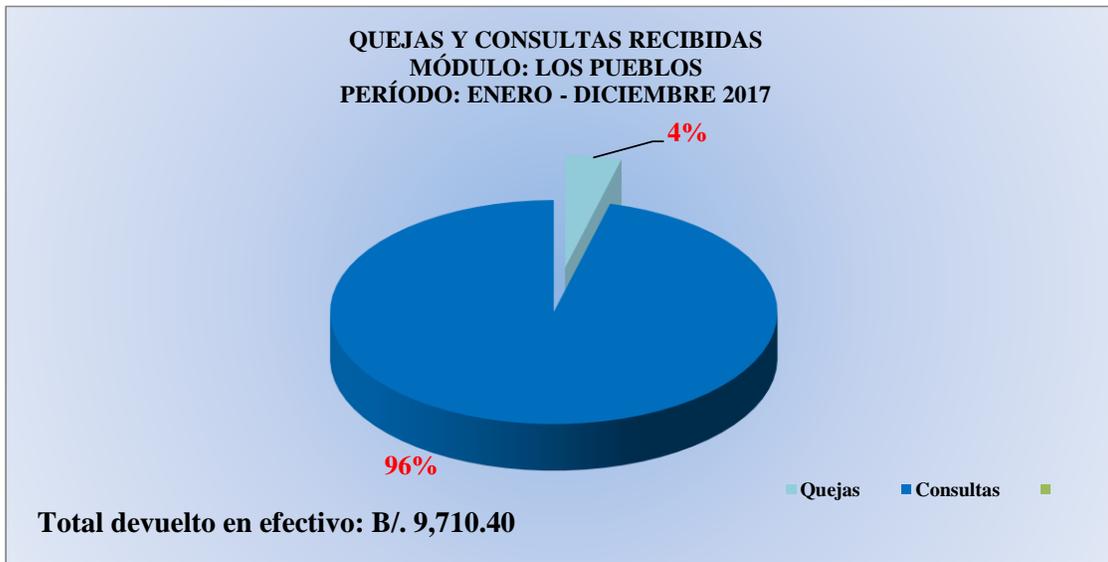
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2017
 LOS PUEBLOS

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	42	9,710.40
Consultas	51	49	72	74	126	123	104	121	84	106	65	18	993	
TOTAL	91	50	72	74	126	124	104	121	84	106	65	18	1,035	

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

Fuente: ACODECO



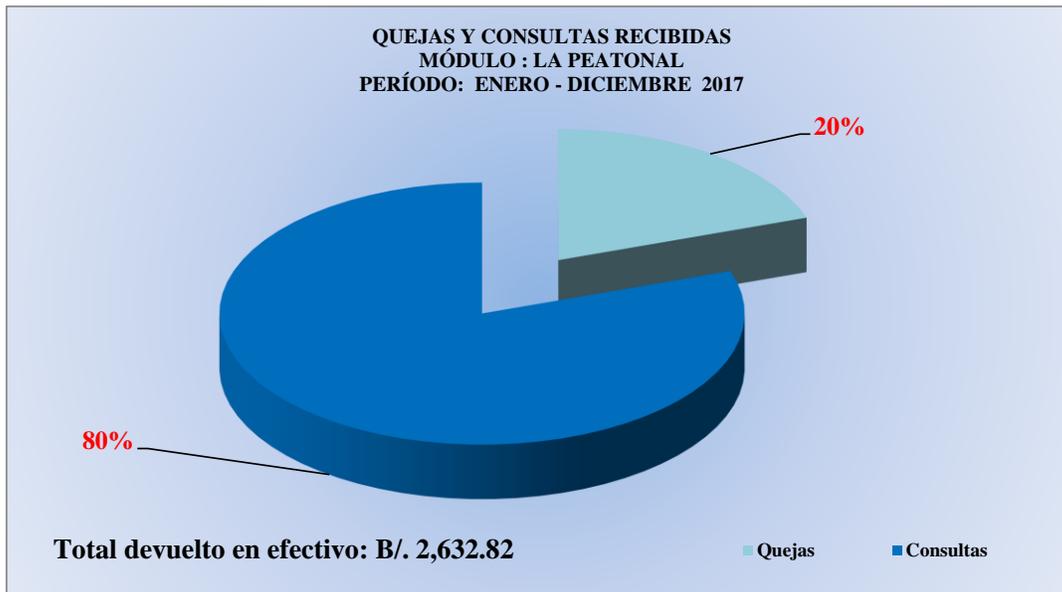
LA PEATONAL

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	6	1	14	23	16	12	39	15	7	17	0	0	150	2,632.82
Consultas	39	27	55	73	133	151	75	22	9	26	0	0	610	
TOTAL	45	28	69	96	149	163	114	37	16	43	0	0	760	

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

Fuente: ACODECO

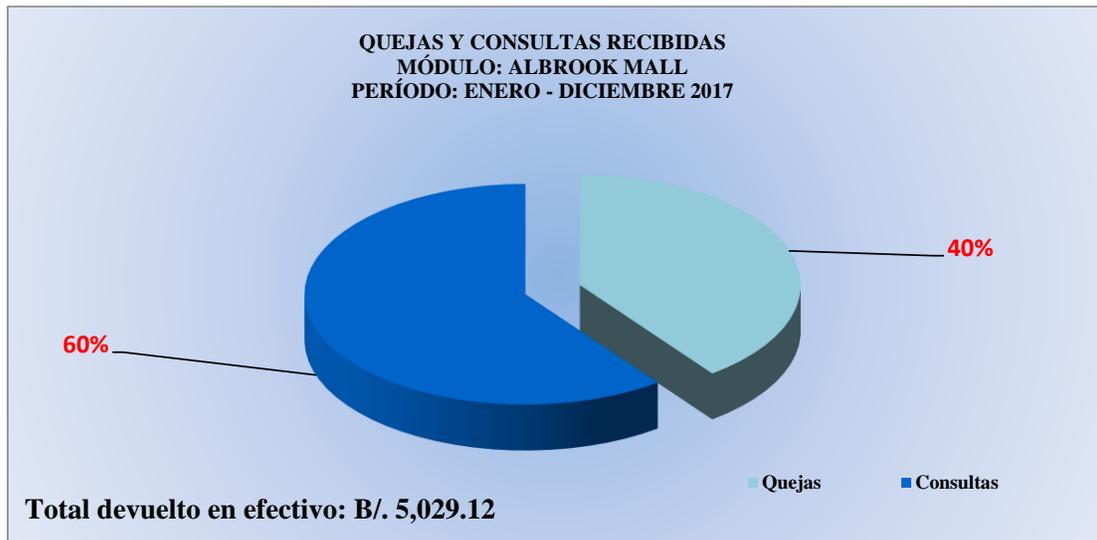


ALBROOK MALL

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	46	34	40	43	49	77	68	19	56	70	40	28	570	5,029.12
Consultas	50	49	72	91	89	127	97	111	31	71	44	31	863	
TOTAL	96	83	112	134	138	204	165	130	87	141	84	59	1,433	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

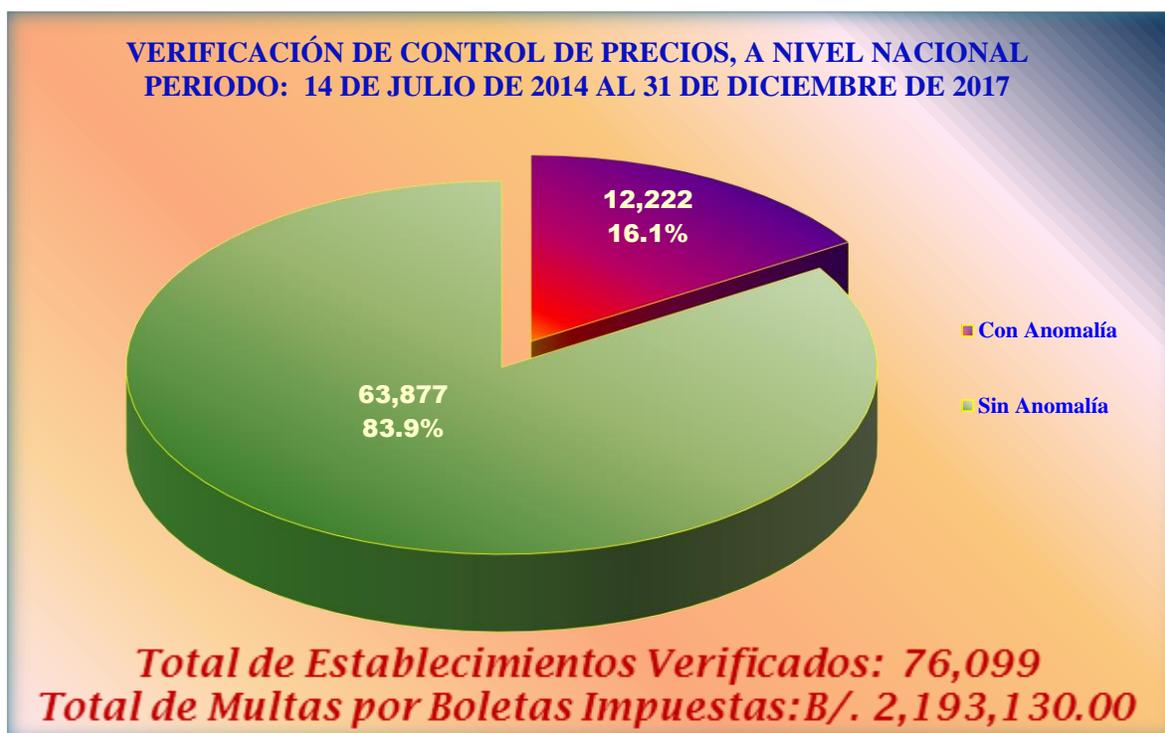
NACIONAL

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 DICIEMBRE DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	12,222
Sin Anomalía	63,877
TOTAL	76,099

Fuente: ACODECO



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 DICIEMBRE DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,944
Minisuper	34,355
Abarroterías	36,800
TOTAL	76,099

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO