



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2018



CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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-Dic 12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17	3,859	69,791,225.46
Ene-Dic-18	3,758	69,851,171.88

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta monto, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,784	37,830,975.46
Ene-Dic-18	2,850	38,484,659.14

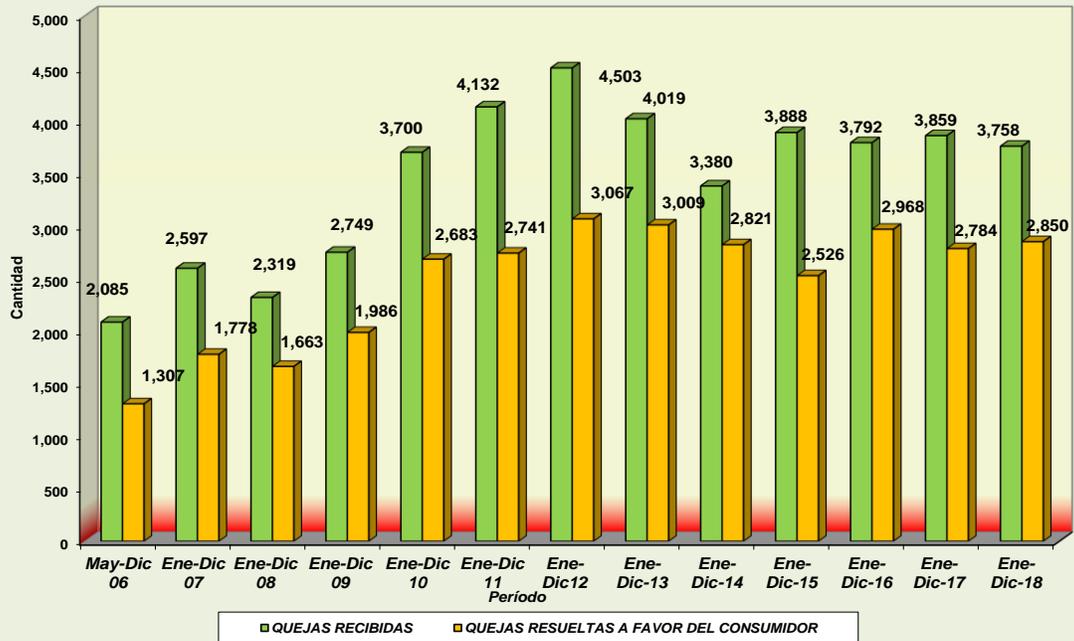
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

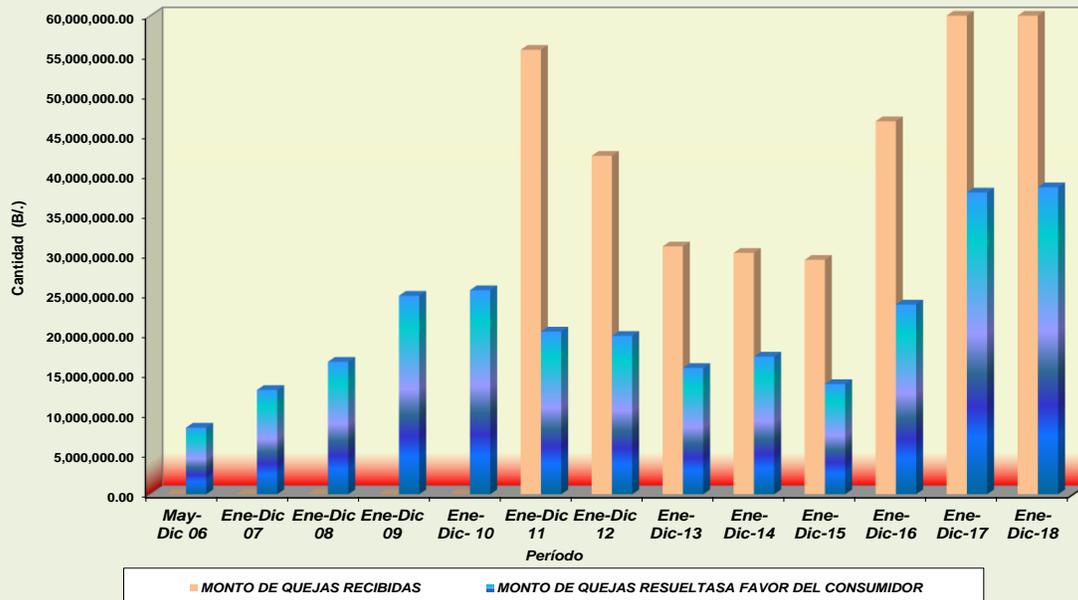
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	32,183	275,750,555.09
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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

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

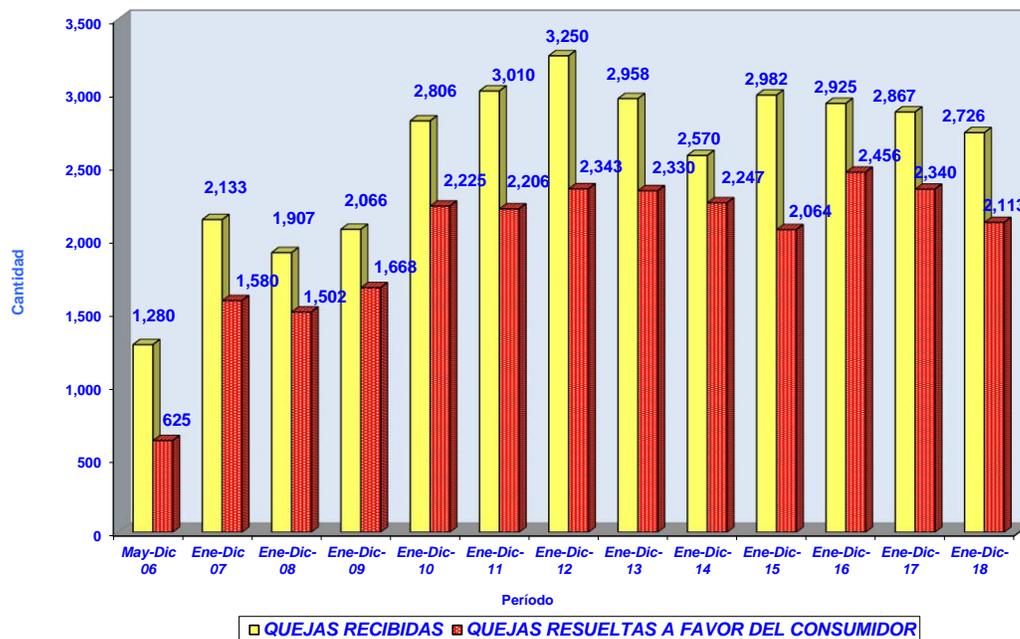
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

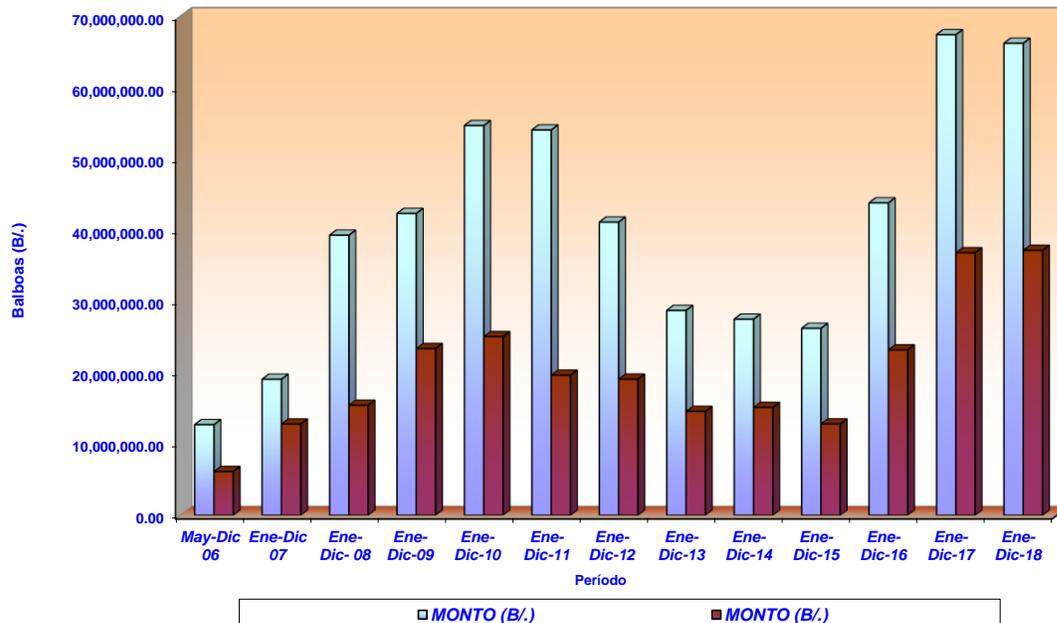
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	25,699	261,296,060.90

Fuente: ACODECO

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



**CUNTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2018**



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
AÑO: 2018

TIPO DE LEY	Enero	Febrero	Marzo	2018 Trimestre I	Abril	Mayo	Junio	2018 Trimestre II	Julio	Agosto	Septiembre	2018 Trimestre III	Octubre	Noviembre	Diciembre	2018 Trimestre IV
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007 ^o	330	234	331	895	269	318	275	862	344	344	356	1,044	360	346	251	957
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	5	7	9	21	15	22	24	61	8	3	18	29	10	7	4	21
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	38	26	34	98	57	35	17	109	61	43	53	157	49	54	45	148
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	49	28	35	112	36	24	30	90	41	37	42	120	38	32	35	105
TOTAL	422	295	409	1,126	377	399	346	1,122	454	427	469	1,350	457	439	335	1,231

© Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/02/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	3,278	2,726	106	446	0
REGIONAL	Expedientes	1,128	1,032	26	70	...
TOTAL NACIONAL		4,406	3,758	132	516	0
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	92					
Promedio de Quejas Mensual	367					

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%	83.16%	3.23%	13.61%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.49%	2.30%	6.21%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	594
Hoteles o planes vacacionales	85
Agencia de autos	50
Material didáctico	37
Venta de autos usados	17
Cursos de inglés	13
Servicio de intermediación	9
Constructoras	7
Fábricas de muebles	6
Agencias de viajes	5
Taller de reparación de autos	3
Servicios Profesionales	3
Servicios de instalación	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Escuelas / colegio	2
Almacén por departamentos	1
Clínicas	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Discotecas/Sala de Eventos	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Funerarias	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
TOTAL	855

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	467	54.6	103,832.94	48,489,983.97
Incumplimiento de contrato	124	14.5	51,330.22	6,364,946.79
Falta de información comercial	78	9.1	44,303.91	3,455,705.13
Incumplimiento de garantía	49	5.7	34,591.52	1,694,984.33
Vicio oculto	45	5.3	78,474.84	3,531,367.71
Aclaración de contrato	32	3.7	6,818.32	218,186.30
Incumplimiento de servicio	16	1.9	14,024.39	224,390.25
Devolución de dinero/abono	15	1.8	7,026.53	105,398.00
Cobro indebido	9	1.1	29,682.71	267,144.42
Veracidad de la publicidad	5	0.6	50,752.80	253,764.00
Custodia de bien	4	0.5	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	4	0.5	15,375.00	61,500.00
Anulación de contrato	3	0.4	5,566.67	16,700.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.2	65,407.50	130,815.00
Daño y perjuicio	1	0.1	7,804.72	7,804.72
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	855	100.0	75,904.36	64,898,228.92

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 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	143	23.6	70,835.40	10,129,461.55
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	113	18.7	78,189.59	8,835,423.54
Acuerdo en audiencia/Varios	99	16.4	48,861.54	4,837,292.81
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	93	15.4	50,440.15	4,690,933.65
Abandono	63	10.4	48,888.21	3,079,956.99
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	32	5.3	47,531.46	1,521,006.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	21	3.5	21,267.68	446,621.28
Pendiente constancia Desistimiento	16	2.6	62,597.30	1,001,556.86
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	2.3	103,393.96	1,447,515.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.7	62,510.00	250,040.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.3	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reparación	1	0.2	44,949.50	44,949.50
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.2	1,150.00	1,150.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.2	2,700.00	2,700.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.2	40,000.00	40,000.00
TOTAL	605	100.0	60,284.29	36,471,997.39

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	375	47,609,204.55
Incumplimiento de contrato	100	6,077,405.87
Falta de información comercial	45	3,238,832.83
Vicio oculto	38	3,312,317.70
Devolución de dinero/abono	13	97,810.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	8	267,016.02
Veracidad de la publicidad	3	221,490.00
Anulación de contrato	1	10,250.00
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
Resolución contrato	1	42,000.00
TOTAL	594	61,563,503.89

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	261	22,990,574.54
Desistimientos	103	10,568,060.89
Fallo a favor	9	184,851.62
TOTAL	373	33,743,487.05

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	24
SHELBY OAKS, S.A.	24
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	20
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	20
HORIZON TOWER S.A.	18
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
AVANCE URBANO, S.A.	10
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	10
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	9
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	8
MELLOW SPRING INC.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	6
PROMOTORA SANTA BARBARA	6
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	6
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	5
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
VISTA VERDE, S.A.	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
COMILFON, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	3
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	3
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	3
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	3
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	3
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	3
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	3
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	3
LOMA VISTA REALTY CORP.	3
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	3
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	3
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	3
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
CASAS DE PANAMA	2
CHABEDU, S.A.	2
CONCEPTOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DON CASA, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDEN CORP	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LUCKY ACES, INC	2
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	2
SUCASA	2
THE PHOENIX TOWER, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
ACROPOLIS PANAMA, S.A.	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARIANA M. MORALES A.	1
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEAL VASQUEZ GONZALEZ	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BM REAL ESTATE, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASACAMPO INVESTMENT CORP.	1
CENTRAL PARK PANAMA	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO MAGESTIC GARDEN, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EDMUNDO A. BOTELLO C.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN, S.A.	1
GT COLONIAL PARK, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY INC. / URBAN TERRA PANAMA, S.A.	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
IDEAL LIVING, CORP	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A. / GRUPO DERECHOS Y NEGOC	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LUXORY CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
NABU DEVELOPERS, S.A. / URBANIA REALTY, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMER LOTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA BESCO, S.A.	1
PROMOTORA CHAPALA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RANDOM DEVELOPERS, S.A.	1
RCR PROPERTIES, INC	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP. / INMOBILIARIA ALHAMAR	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD GALI, S.A.	1
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRAMITES & VENTAS	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACIÓN TERRA PANAMÁ, S.A	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBANIZADORA PIAMONTE /PROMOTORA HATO MONTAÑA, S.A	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VALERY POINT, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	594

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	1	8,000.00
TOTAL	1	8,000.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Aclaración de contrato	1	7,076.35
TOTAL	1	7,076.35

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Pendiente constancia de desistimiento	1	7,076.35
TOTAL	1	7,076.35

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	151	2,855,079.75
Falta de información	23	128,453.43
Vicio oculto	20	364,777.22
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	229	3,739,312.73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	60	951,071.77
Acuerdo	51	767,815.65
Resolución	13	11,279.83
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	129	1,828,207.24

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018****Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	58
EXCEL AUTOMOTRIZ	33
PETROAUTOS, S.A.	26
RICARDO PEREZ, S.A.	24
CONSULTENOS, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
LUMOVIL, S.A.	7
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	6
BAHIA MOTORS	6
FORD AUTO PANAMA	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
GRUPO LOS TRES	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROOVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	229

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	68	517,569.73
Incumplimiento de contrato	16	129,884.78
Falta de información	13	64,346.00
Vicio oculto	8	91,993.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Veracidad de la publicidad	2	3,998.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	115	822,730.27

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	32	224,148.65
Acuerdo	11	103,599.00
Resolución	2	3,007.16
Fallo a favor	1	19,180.00
TOTAL	46	349,934.81

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	14
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	7
AUTO SALES PANAMA, S.A.	5
BUSINESS EXPRESS	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CVT EXPRESS	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PTY CAR CENTER	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNACIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRE	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
E & MM CHEMICAL INT, S.A.	1
EMPRESAS CVT EXPRESS	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXORY CORP.	1
M&MOTORS	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
MP AUTOS	1
OCEAN MOTORS, .S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
SUZUKI	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	115

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	358
Inmobiliarias	295
Electrodomésticos/equipos electrónicos	272
Celulares	244
Tv por cable	189
Agencia de autos	179
Almacén por departamentos	147
Mueblería/equipo electrónico	127
Venta de autos usados	98
Telefonía	72
Taller de reparación de autos	71
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	59
Hoteles o planes vacacionales	56
Repuestos para autos	55
Mueblerías	51
Servicio de intermediación	42
Almacén de ropa y calzados	39
Joyería/Relojerías	32
Servicios Profesionales	32
Agencias de viajes	28
Escuelas / colegio	28
Fábricas de muebles	26
Alquiler de autos	24
Servicios de instalación	20
Líneas aéreas	19
Ópticas	19
Computadoras	16
Supermercados	16
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	16
Universidad	14
Clínicas	13
Materiales de construcción	13
Constructoras	12
Ventas por internet	12
Lavanderías o lavamáticos	11
Cursos varios	11
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Farmacias	10
Eventos artísticos	10
Agencia de motos	10
Estaciones de gasolinas	9
Centros de estéticas	9
Herrerías	8
Distribuidoras e importadoras	8
Imprenta y copadoras	7
Animales	5
Casa de empeño	5
Comunicaciones / internet	5
Servicios de transporte particular	5
Dentista	5
Remodelación	5
Lavaautos	5
Bancos	4
Estudios de Fotografías	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Ventas por TV	4
Videojuegos	4
Salón de belleza	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Bienes y raíces	4
Servicios Eléctricos	4
Motores (no autos)	3
Librerías	3
Decoración	3
Restaurantes / fondas	2
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	2
Minisuper	2
Industrial	2
Servicios de ambulancias	2
Ventas de colchones	2
Zapaterías	2
Sedería/Sastrería	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Panaderías / refresquerías	1
Equipo médico	1
Servicios de grúas	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Estacionamientos	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,903

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 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1,115	38.4	2,471.63	2,755,862.29
Falta de información	701	24.1	847.96	594,421.09
Incumplimiento de servicio	248	8.5	1,393.59	345,609.76
Incumplimiento de contrato	183	6.3	2,632.29	481,709.09
Resolución de contrato	123	4.2	56.91	7,000.54
Anulación de contrato	93	3.2	619.88	57,648.72
Custodia de bien	87	3.0	1,239.81	107,863.90
Rescindir contrato	81	2.8	109.32	8,854.82
Cobro indebido	75	2.6	729.86	54,739.66
Daño y perjuicio	64	2.2	1,580.70	101,164.68
Vicio oculto	62	2.1	5,777.06	358,177.64
Devolución de dinero	27	0.9	782.63	21,131.02
Venta engañosa	18	0.6	2,407.05	43,326.94
Veracidad de la publicidad	17	0.6	584.24	9,932.15
Mercancía defectuosa	4	0.1	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.1	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.0	155.00	155.00
Cláusula abusiva	1	0.0	125.00	125.00
TOTAL	2,903	100.0	1,706.15	4,952,942.96

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 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	642	28.6	1,228.00	788,374.54
Desistimiento/Devolución	354	15.8	698.64	247,319.98
Acuerdo en audiencia/Varios	317	14.1	488.67	154,909.45
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	185	8.2	896.77	165,902.47
Pendiente constancia desistimiento	185	8.2	405.42	75,002.18
Resolución/Devolución	130	5.8	1,199.83	155,978.35
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	105	4.7	710.77	74,631.01
Acuerdo en audiencia/Reparación	59	2.6	2,056.47	121,331.99
Resolución/Reemplazo	49	2.2	567.47	27,805.83
Resolución/Reparar	46	2.0	719.56	33,099.59
Acuerdo/Reemplazo	37	1.6	344.11	12,732.23
Transacción extrajudicial	35	1.6	1,579.14	55,269.73
Resoluciones/Varios	35	1.6	590.70	20,674.55
Abandono	33	1.5	1,338.76	44,179.22
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	16	0.7	604.51	9,672.16
Acuerdo/Devolución	9	0.4	457.12	4,114.09
Acuerdo/Reparación	6	0.3	3,010.56	18,063.38
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	2,245	100.0	896.51	2,012,661.75

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	144	196,335.21
Incumplimiento de contrato	71	156,605.05
Vicio oculto	28	60,445.60
Incumplimiento de garantía	17	39,902.52
Cobro indebido	16	27,560.58
Devolución de dinero	7	4,753.00
Daño y perjuicio	4	8,800.91
Anulación de contrato	3	8,200.00
Abono retenido	2	2,649.00
Venta engañosa	1	1,000.00
Cláusula abusiva	1	125.00
Veracidad de la publicidad	1	706.15
TOTAL	295	507,083.02

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	109	144,163.49
Acuerdos	62	102,761.71
Resolución	46	78,539.47
Transacción extrajudicial	6	8,099.80
TOTAL	223	333,564.47

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	16
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	12
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	10
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	10
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
DILINTER, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
MYS, S.A.	4
PROHVAL, S.A	4
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	3
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NELO, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	2
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	2
SUCASA	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BIPERCROSS S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA BRISAS DEL RÍO, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FOREST PARK PANAMA, INC	1
FULTON ASSETS CORP.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO BIENES RAICES DEY S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO POLO, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INVERSIONES CARSA, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
ISLA ETERNA, S.A.	1
J. CORP.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LA VALDEZA	1
LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOMA VISTA REALTY CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
NORBOT GROUP Y CETSA S.A	1
P.H. ARRAIJAN HEIGHTS	1
PACORA VILLAGE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS &	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
QUALITY INVESTMENT INTERNATIONAL INC.	1
RCR PROPERTIES	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL EL LAUREL, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
TANARA HOUSING DEVELOPMENT S. DE R.L.	1
THE GROUP	1
THE GROUP INTERNACIONAL	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
UNICASA PANAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	295

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	234	127,793.77
Falta de información	15	8,225.50
Vicio oculto	6	6,398.03
Custodia de bien	5	2,093.85
Venta engañosa	3	1,089.20
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Cobro indebido	2	604.99
Incumplimiento de contrato	2	301.98
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	272	147,880.57

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	143	64,712.08
Acuerdo	86	42,837.42
Resolución	29	19,210.87
Transacción extrajudicial	4	4,600.99
TOTAL	262	131,361.36

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	41
MULTIMAX	30
ELEKTRA	19
FOTO SONIDO	19
PHOTURA	15
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
TECH & HOUSE	9
SOUND N MUSIC	6
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
DIGITAL CITY	5
E-VISION	5
GRUPO PRIMO, S.A.	5
PANAFOTO	5
ÚNICA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	4
FOTO PLAZA	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
MAX VISION	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
EL FUERTE	2
PREASA	2
SAMSUNG	2
SUPER MUEBLES	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ASIA LATIN STORE	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
AUTO ACCESORIOS N.D.	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
DIGITAL ON, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA KAREN	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FRIASA, S.A.	1
GANGASSS	1
GRUPO AUDIO CENTER, S.A.	1
GRUPO CREDITMALL	1
GRUPO PRIMO S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LIVE SMARTPHONE	1
MAC STORE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUTIMAX	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREMIER UNIVERSE S.A.	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRISTORE, S.A.	1
SERVIPROJECT, S.A.	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	272

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	183	40,534.79
Custodia de bien	26	9,798.32
Incumplimiento de servicio	15	1,542.05
Falta de información	10	1,841.53
Venta engañosa	3	532.71
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Cobro indebido	1	1,069.99
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Devolución de dinero	1	245.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	244	58,051.29

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	145	30,507.52
Acuerdo	69	16,474.97
Resolución	15	5,270.23
Transacción extrajudicial	4	1,166.64
TOTAL	233	53,419.36

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	8
CLARO PANAMÁ	6
MOVICELL	6
CELL PLUS	4
YAYO ELECTRONICS, S.A.	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULARES J.K.	3
HD MOVIL	3
HS MOVILES	3
JIN XU SHOP	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL FAST	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
ESTEFANY MOVIL	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MAX STORE	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	2
MOBILE BRANDS	2
MOBILE SHOP	2
MOVIL CELL STORE	2
MOVIL CENTER	2
MUNDO CELULAR	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
NEW & MOVIL	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
SUNS MOBILE CENTER	2
SUPER MOVIL	2
TECNI CELL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
WORLD CELLULAR	2
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CASE MOVIL	1
CELAIRIS	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL MART	1
CELL MAX STORE	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELMINA	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES CHUNG	1
CELULARES DIGITALES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES TONY	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECO CELL CENTER	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
GALAXI ING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GRUPO TECH PTY	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HF MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE	1
I LOVE MY PHONE	1
I- MOBILE STORE	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIYN J.N.G. S.A.	1
JESSY STORES	1
JONYCELL	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAXIMOTECH	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTRO	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	1
MULTI CELL WANG	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
O & P STORE	1
OFERTAS MOVIL SHOP, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
REDPRECIO.COM	1
ROSSE	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUNG	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
SMARTZONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
STAR MOBILE	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1
TECHNO STORE	1
TECNI PENTER	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNI-CELL	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VII'S MOBILE SHOP	1
VISTA CELULAR	1
WEI WEI DIGITAL	1
YO ITALK 3.0 S.A.	1
TOTAL	244

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	32	26,767.13
Falta de información	9	8,868.06
Venta engañosa	3	32,259.00
Vicio oculto	2	894.85
Incumplimiento de contrato	2	562.93
Cobro indebido	1	1,533.76
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
TOTAL	51	72,351.23

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	18	46,566.77
Desistimiento	18	11,552.40
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	40	60,638.05

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	23
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
BAZZ DECOR, S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECONO PRECIOS	1
EURO MARKET	1
FURNITURE CITY	1
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
INVERSIONES SALETA	1
KUBOA DESIGN	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERÍA JAMAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLERIA UNION	1
TOTAL	51

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	151	2,855,079.75
Falta de información	23	128,453.43
Vicio oculto	20	364,777.22
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	229	3,739,312.73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	60	951,071.77
Acuerdo	51	767,815.65
Resolución	13	11,279.83
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	129	1,828,207.24

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	58
EXCEL AUTOMOTRIZ	33
PETROAUTOS, S.A.	26
RICARDO PEREZ, S.A.	24
CONSULTENOS, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
LUMOVIL, S.A.	7
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	6
BAHIA MOTORS	6
FORD AUTO PANAMA	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
GRUPO LOS TRES	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	229

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	68	517,569.73
Incumplimiento de contrato	16	129,884.78
Falta de información	13	64,346.00
Vicio oculto	8	91,993.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Veracidad de la publicidad	2	3,998.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	115	822,730.27

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	32	224,148.65
Acuerdo	11	103,599.00
Resolución	2	3,007.16
Fallo a favor	1	19,180.00
TOTAL	46	349,934.81

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	14
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	7
AUTO SALES PANAMA, S.A.	5
BUSINESS EXPRESS	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CVT EXPRESS	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PTY CAR CENTER	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNACIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRE	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
E & MM CHEMICAL INT, S.A.	1
EMPRESAS CVT EXPRESS	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXORY CORP.	1
M&MOTORS	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
MP AUTOS	1
OCEAN MOTORS, .S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
SUZUKI	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	115

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 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	8.5	59,862.16
2016	302	23.7	371,459.57
2017	438	34.3	393,978.99
2018	427	33.5	560,390.99
TOTAL	1,276	100.0	1,385,691.71

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.6	31,847.77
2016	274	25.9	286,129.69
2017	313	29.6	298,966.18
2018	410	38.8	353,947.57
TOTAL	1,056	100.0	970,891.21

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	419	98.1	552,546.86
Conciliación	8	1.9	7,844.13
TOTAL	427	100.0	560,390.99

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	380	90.7	512,766.19
Falta de información	25	6.0	13,220.19
Vicio oculto	5	1.2	2,640.41
Incumplimiento de servicio	3	0.7	20,620.35
Incumplimiento de contrato	2	0.5	2,195.00
Anulación de contrato	1	0.2	502.62
Venta engañosa	1	0.2	480.43
Veracidad de la publicidad	1	0.2	106.97
Custodia de bien	1	0.2	14.70
TOTAL	419	100.0	552,546.86

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 POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	6	75.0	844.13
Falta de información	1	12.5	6,600.00
Cláusula abusiva	1	12.5	400.00
TOTAL	8	100.0	7,844.13

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	148	26.5	284,851.74
Resueltas	410	73.5	353,947.57
Acuerdo	327	58.6	302,541.81
Resolución de Fondo	83	14.9	51,405.76
TOTAL	558	100.0	638,799.31

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, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	404	98.5	353,220.74
Conciliación-Veracidad	6	1.5	726.83
TOTAL	410	100.0	353,947.57

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	145	26.4	277,651.79
Acuerdo	334	60.8	308,547.66
Resolución de Fondo	70	12.8	44,673.08
TOTAL	549	100.0	630,872.53

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 - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	3	33.3	7,199.95
Acuerdo	6	66.7	726.83
TOTAL	9	100.0	7,926.78

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

MES: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	189	60.6	116,799.4	22,075,078.00
Incumplimiento de contrato	46	14.7	46,458.6	2,137,094.73
Falta de información comercial	24	7.7	69,168.5	1,660,044.62
Incumplimiento de garantía	20	6.4	30,748.9	614,978.31
Vicios ocultos	16	5.1	68,700.7	1,099,211.87
Incumplimiento de servicio	6	1.9	13,230.0	79,379.84
Custodia de bienes	4	1.3	14,614.3	58,457.37
Veracidad de la publicidad	2	0.6	16,137.0	32,274.00
Cobro indebido	2	0.6	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.3	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.3	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.3	20,959.6	20,959.56
TOTAL	312	100.0	89,578.72	27,948,561.77

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	93	63.7	4,690,933.65
Acuerdo judicial	32	21.9	1,521,006.60
Fallo a favor	21	14.4	446,621.28
TOTAL	146	100.0	6,658,561.53

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - DICIEMBRE 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	29	3,182,741.81
Incumplimiento de servicio	7	70,371.04
Incumplimiento de garantía	5	234,628.98
Cobro indebido	5	22,260.13
Incumplimiento de contrato	4	111,839.91
Falta de información comercial	4	422,125.00
Vicios ocultos	2	31,975.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Devolución de abono/dinero	1	20,959.56
	58	4,366,397.21

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

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

MES: ENERO - DICIEMBRE 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	38	4,091,519.21
Agencia de autos	7	136,184.57
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	3	43,618.42
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Eventos artísticos	1	7,085.84
Servicio de intermediación	1	5,656.00
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	58	4,366,397.21

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

Fuente: ACODECO

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

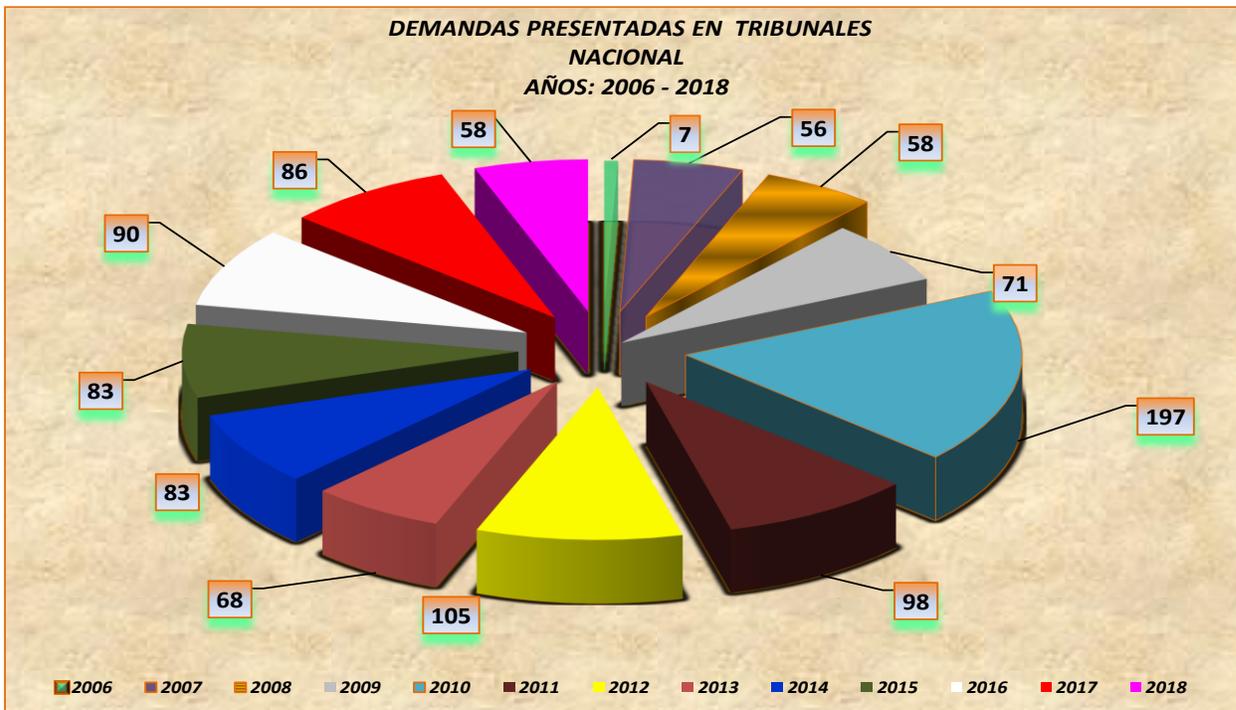
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.3	1,162,188.01
2008	58	5.5	1,165,958.76
2009	71	6.7	3,177,387.81
2010	197	18.6	11,574,589.66
2011	98	9.2	4,265,056.02
2012	105	9.9	4,552,121.01
2013	68	6.4	3,037,107.83
2014	83	7.8	2,925,140.26
2015	83	7.8	2,460,388.06
2016	90	8.5	1,482,834.38
2017	86	8.1	5,075,770.22
2018	58	5.5	4,366,397.21
TOTAL	1,060	100.0	45,244,939.23

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	6,385	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	7,091	3,021,617.00

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 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	141	2.3	82,100.00	3.5
SUPERMERCADO REY	143	2.3	100,140.00	4.3
SUPERMERCADO XTRA	115	1.9	80,250.00	3.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	76	1.2	31,690.00	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	30	0.5	19,550.00	0.8
SUPER CARNES	27	0.4	13,835.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	16	0.3	4,530.00	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	5	0.1	9,860.00	0.4
SUPERMERCADO EL PUEBLO	3	0.0	595.00	0.0
OTROS	5,631	91.0	1,999,977.00	85.4
TOTAL	6,187	100.0	2,342,527.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

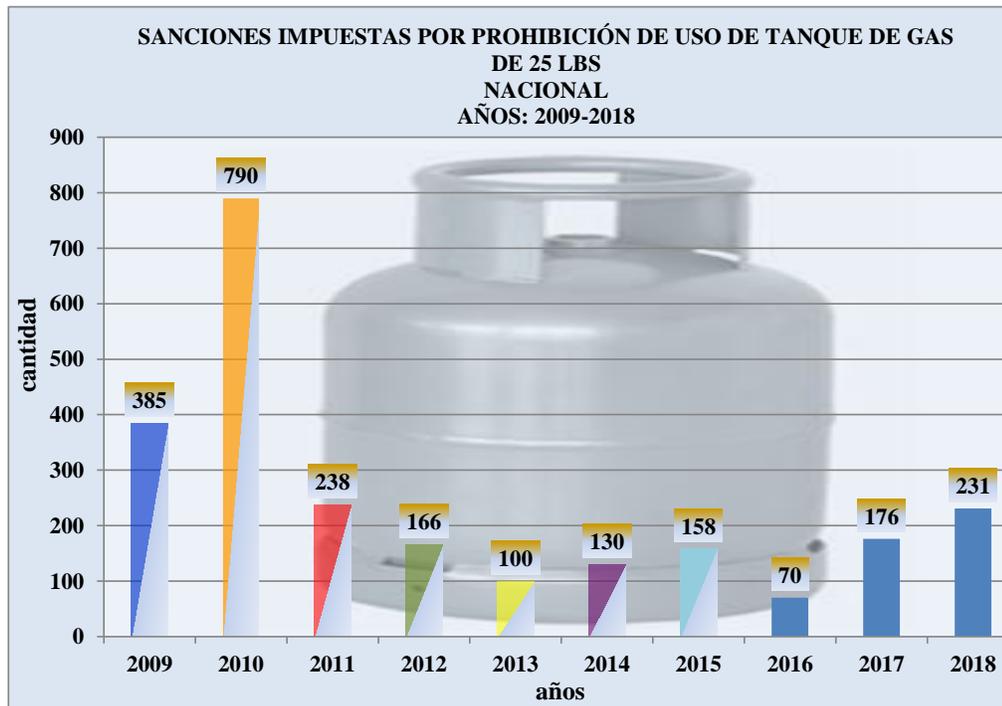
Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	2,444	1,286,290.00

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

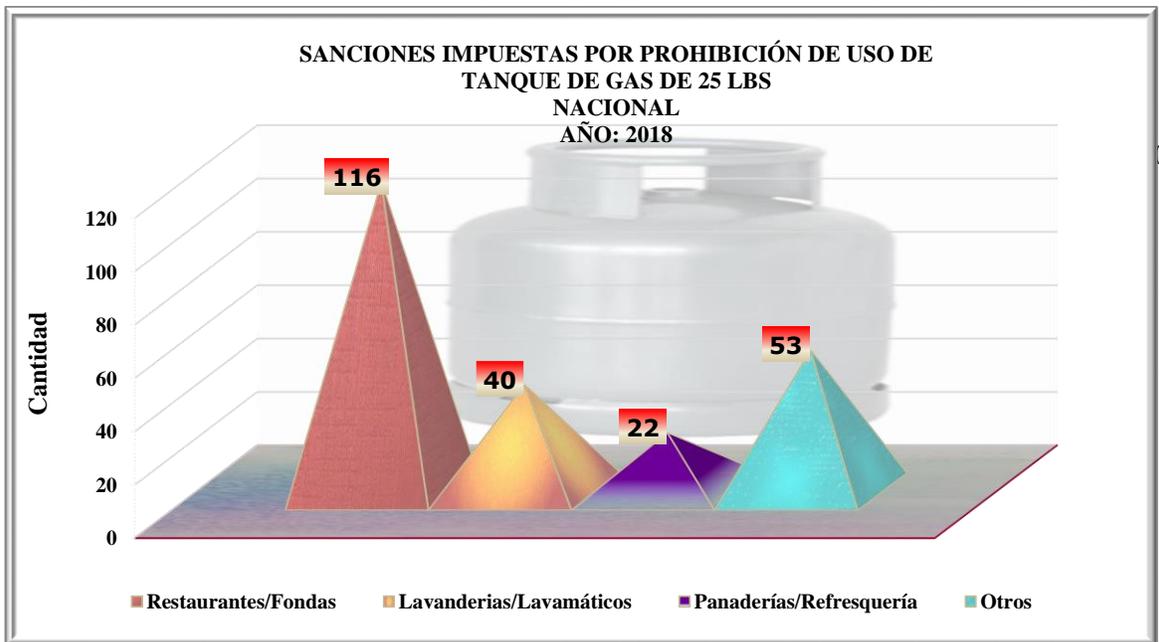
AÑO: 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	116	117,825.00
Lavanderías/Lavamáticos	40	61,750.00
Panaderías/Refresquería	22	19,750.00
Otros	53	48,965.00
TOTAL	231	248,290.00

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	908

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	199	257,875.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2015 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	223	45,575.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	10	7	1,800.00

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 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	20	40,263.81
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	11	0.00
Falta de información	93	0.00
La publicidad no es veraz	256	0.00
No cumplieron con la publicidad	177	0.00
No Cuenta con el doble Precio	2	0.00
No indica fecha de duración	5	0.00
Publicidad confusa	16	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	14	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	6	0.00
Hasta agotar existencias	10	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	16	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	0.00
No indica fecha de duración	81	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	8	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	14	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	49	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	33	0.00
Remisión a otra fuente	8	0.00
Venta especial sin falta	29	0.00
TOTAL	867	40,263.81
VERIFICACIÓN	102	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	6	0.00
Suspendió	75	0.00
Suspendió/ rectificó	13	0.00
QUEJAS		
Honró	3	540.73
TOTAL	97	540.73

Fuente: ACODECO

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

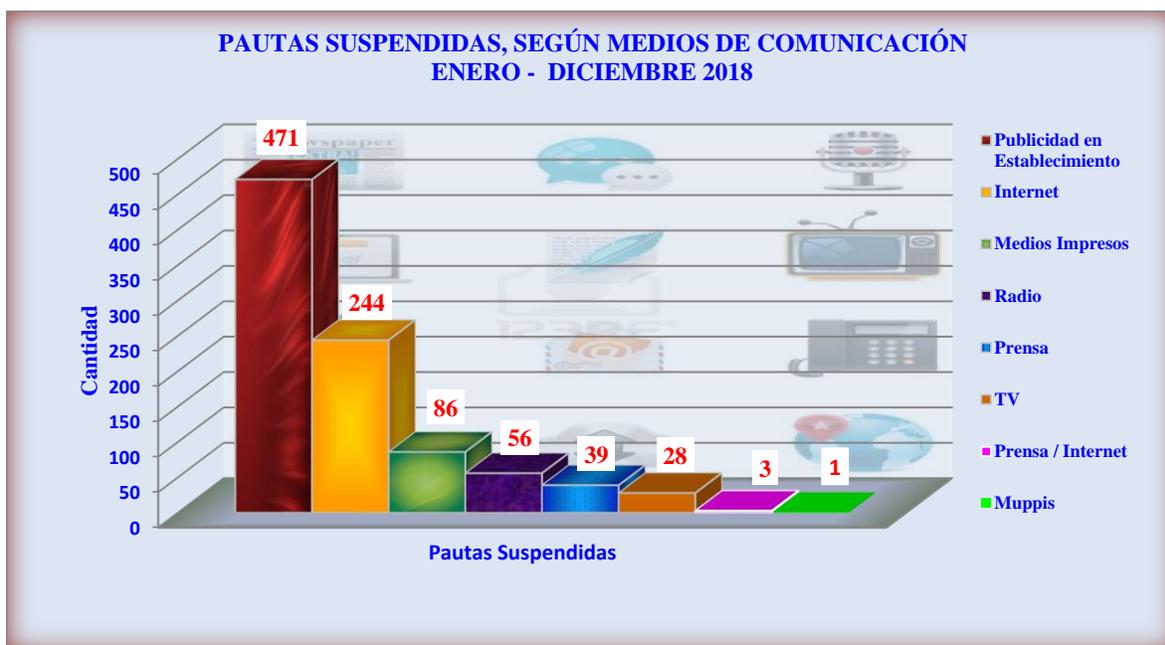
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	471
Internet	244
Medios Impresos	86
Radio	56
Prensa	39
TV	28
Prensa / Internet	3
Muppis	1
TOTAL	928

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
AIR PANAMA	2
AUTOSTAR	2
BANISTMO	2
BOLTIO	3
CABLE & WIRELESS	16
CABLE ONDA	8
CINEPOLIS	6
CLARO PANAMA	17
COCHEZ	4
DAVENZA	3
DAYRI QUEEN	2
DIGICEL	6
DO IT CENTER	20
DOMINOS PIZZA	5
EL COSTO	4
EL MACHETAZO	12
ESTIGAMES	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FARMA VALUE	2
FARMACIAS ARROCHA	8
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
TITAN	3
ALMACEN LA ONDA	2
ELLAS STORE	2
PERFUMERIA MIRACLE	2
SCOTIABANK	2
STUDIO F SUCURSAL 11	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
KFC	6
MAGIC DREAMS	2
MC DONALD'S	30
MULTIMAX	7
MULTIOPTICAS	3
NAUTICA	3
NOVEY	6
OFFICE DEPOT	2
PANAFOTO	14
PANAMA BEST TRAVEL	10
PANATICKETS	7
PAYLESS SHOESOURCE	6
PETROAUTOS	4
PLAY N TRADE	6
PUMA	5
PUNTO MAYORISTA MALL	2
RODELAG	3
SELECTA	2
SHOWPRO	2
SPORTLINE AMERICA	3
STEVENS	11
SUBWAY	14
SUPER 7	2
SUPER CENTRO EL FUERTE	4
SUPER XTRA	18
SUPERMERCADO 99	12
SUPERMERCADO REY	21
SUSHI MARKET	3
TELERED	2
OTROS	615
TOTAL	969

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	132,687	78,575	211,262

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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
TOTAL	56,763	29,577	86,340

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

Fuente: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

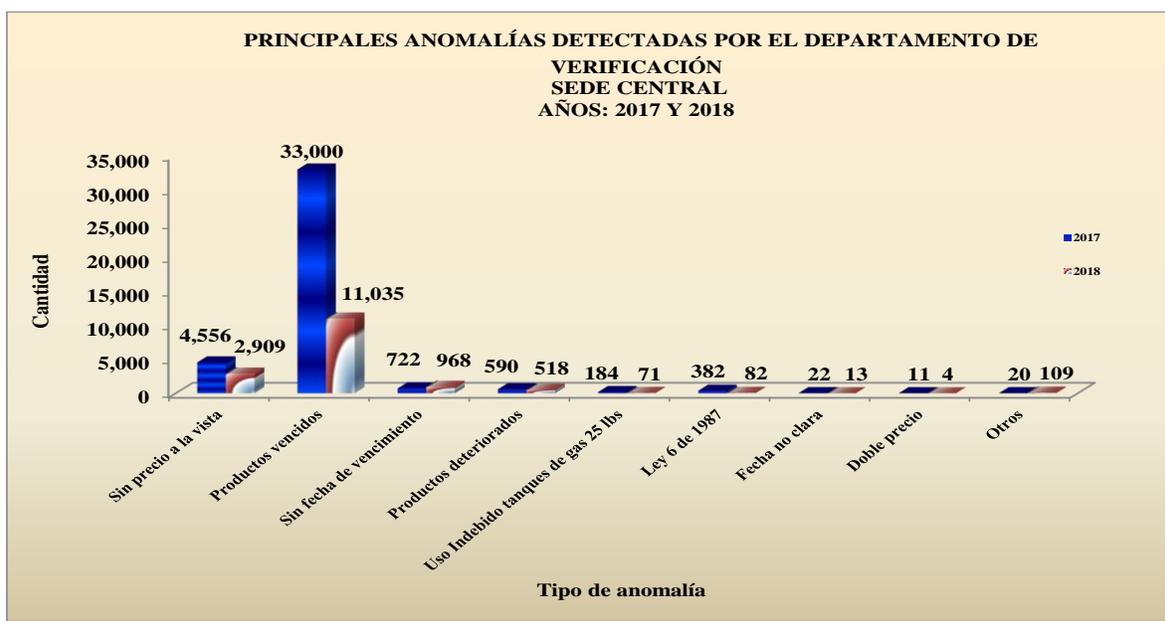
**SEDE CENTRAL
AÑOS : 2017 - 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	2,909
Productos vencidos	33,000	11,035
Sin fecha de vencimiento	722	968
Productos deteriorados	590	518
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	71
Ley 6 de 1987	382	82
Fecha no clara	22	13
Doble precio	11	4
Otros	20	109
TOTAL	39,487	15,709

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,122	1,578

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	862	1,252
Ley 6 de 1987	260	326

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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	165	944	1,269	706	0	198	194	2,909	577	376	1,519	1,312	10,169
Productos vencidos (PV)	productos	9,495	13,007	9,194	11,259	0	11,343	9,548	11,035	25,919	2,031	11,404	12,999	127,234
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	8	1,519	102	1	0	67	4	968	2,485	4	1,352	88	6,598
Productos deteriorados	productos	109	251	2,524	9	0	160	20	518	543	390	527	251	5,302
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	60	0	0	0	11	91	0	0	0	162
Producto doble precio	productos	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	4	3	14
Fecha no clara	productos	1	53	77	4	0	0	12	13	248	0	51	10	469
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	5
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	13	4	36	0	70	56	71	18	22	41	26	367
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	5
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	13	2	0	4	5	25
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5	11
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	26	51	21	16	0	24	22	97	24	4	20	4	309
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	7	1	6	0	4	8	138	0	0	24	7	197
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	27	0	0	0	3	32
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	12	0	0	0	0	1	38	0	29	9	2	93
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	2	0	2	0	13	0	0	1	2	20
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1	1	12
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	9
TOTAL		9,819	15,863	13,193	12,101	0	11,868	9,867	15,874	29,909	2,856	14,962	14,721	151,033

Fuente: ACODECO

PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

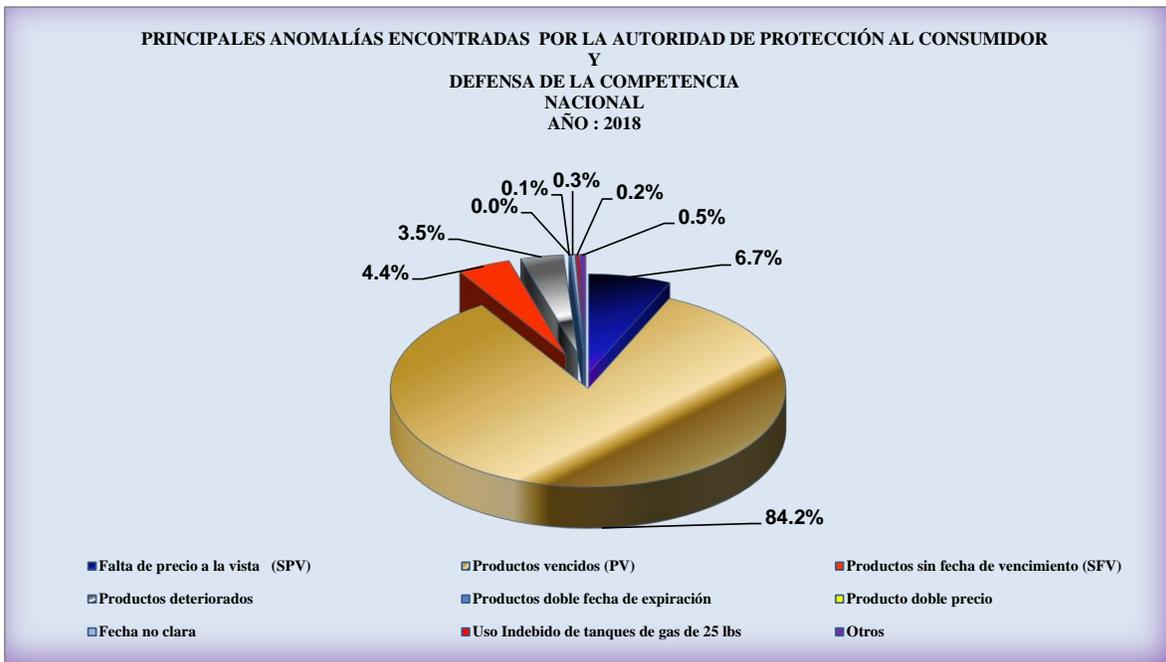
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	10,169	6.7
Productos vencidos (PV)	127,234	84.2
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	6,598	4.4
Productos deteriorados	5,302	3.5
Productos doble fecha de expiración	162	0.1
Producto doble precio	14	0.0
Fecha no clara	469	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	367	0.2
Otros	709	0.5
TOTAL	151,024	100.0

Fuente: ACODECO



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

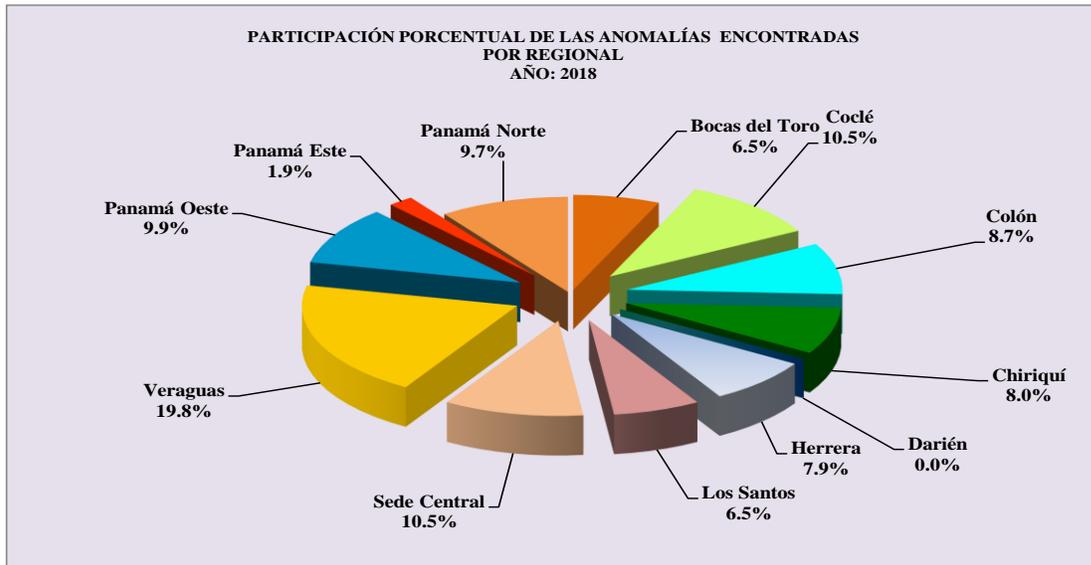
NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	9,830	6.5
Coclé	15,863	10.5
Colón	13,193	8.7
Chiriquí	12,101	8.0
Darién	0	0.0
Herrera	11,868	7.9
Los Santos	9,867	6.5
Sede Central	15,874	10.5
Veraguas	29,909	19.8
Panamá Oeste	14,979	9.9
Panamá Este	2,861	1.9
Panamá Norte	14,721	9.7
TOTAL	151,066	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	726	9.6	3,225	1.2
SUPERMERCADO 99	2,444	32.4	221,472	81.0
SUPERMERCADO XTRA	1,321	17.5	14,112	5.2
PRICE SMART	111	1.5	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	495	6.6	3,503	1.3
SUPERMERCADO REY	1,564	20.7	13,473	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	38	0.5	857	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	216	2.9	11,302	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...		437	0.2
POLL MART	...		324	0.1
SUPER CARNES	630	8.3	835	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONASO	17	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
TOTAL	7,545	100.0	273,284	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 - DICIEMBRE 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	125	8.3	18,315	7.7
SUPERMERCADO 99	630	41.6	116,032	48.9
SUPERMERCADO XTRA	295	19.5	39,430	16.6
SUPERMERCADO REY	353	23.3	35,288	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	70	4.6	3,460	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	1.1	19,151	8.1
SUPER CARNES	24	1.6	51	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...		515	0.2
POLL MART	...		56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	610	0.3
SUPER KOSHER	...		475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	380	0.2
TOTAL	1,515	100.0	237,221	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 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	579	57.0	12,913	34.7
SUPERMERCADO REY	60	5.9	7,076	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	12	1.2	1,433	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	65	6.4	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	85	8.4	5,977	16.1
SUPER CARNES	72	7.1	247	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	143	14.1	2,002	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	1,016	100.0	37,193	100.0

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

En los meses de enero a junio, octubre y noviembre 2018; no se ha encontrado esta anomalía.

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

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

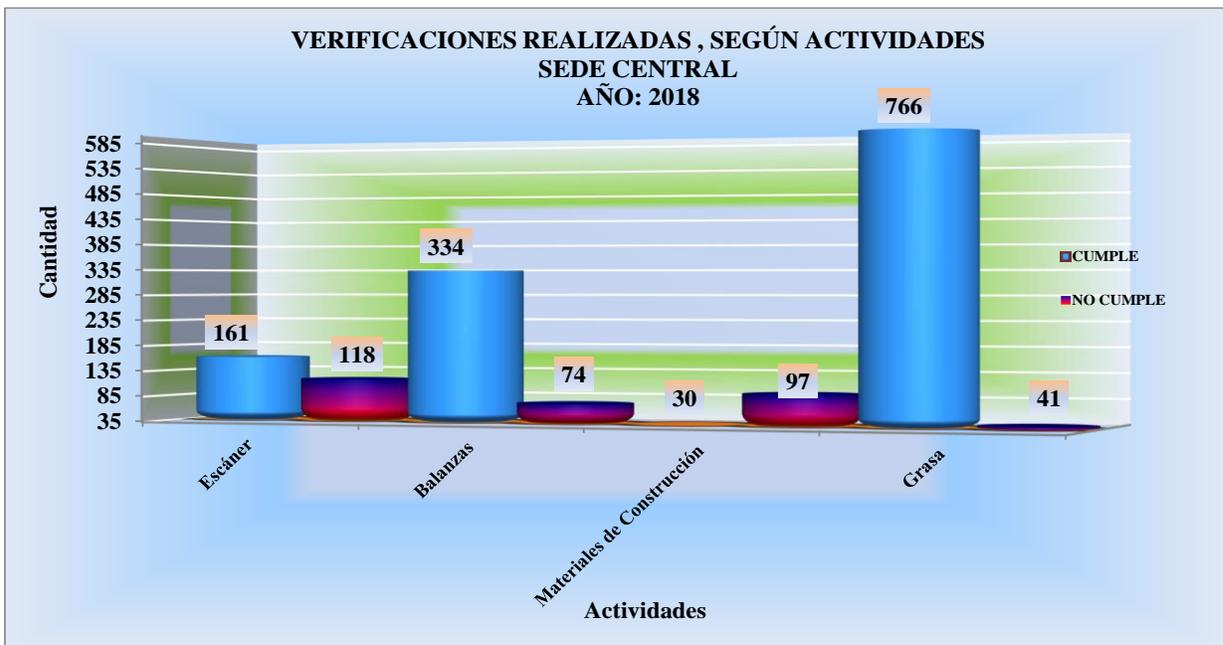
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	161	118
Balanzas	334	74
Materiales de Construcción	30	97
Grasa	766	41

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

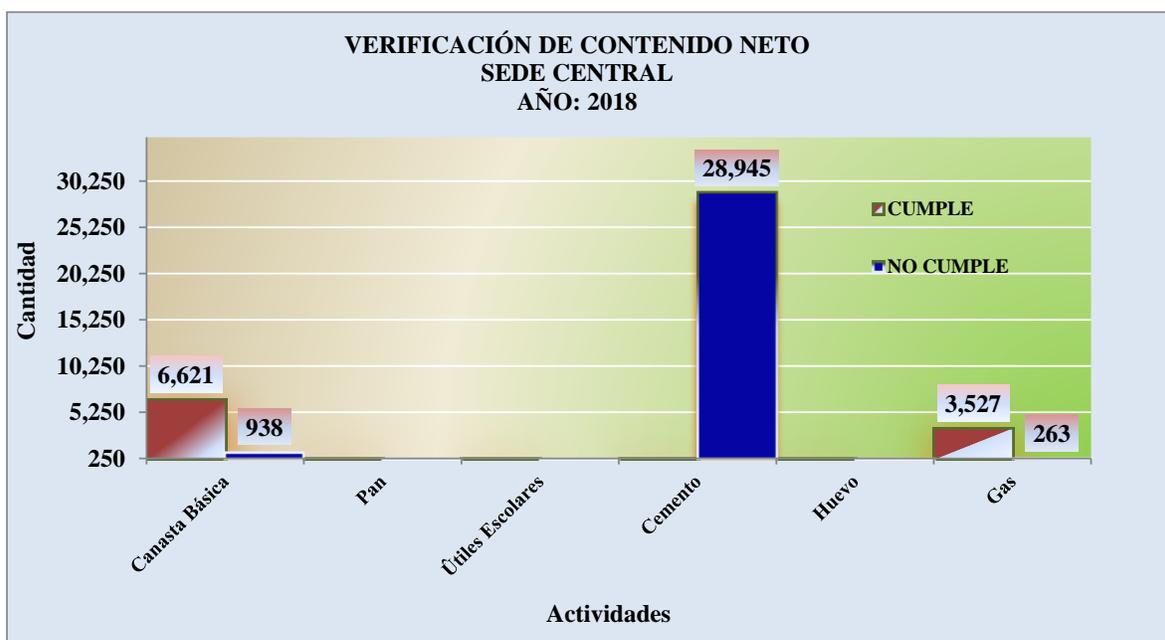
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	6,621	938
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	28,945
Huevo	0	0
Gas	3,527	263

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

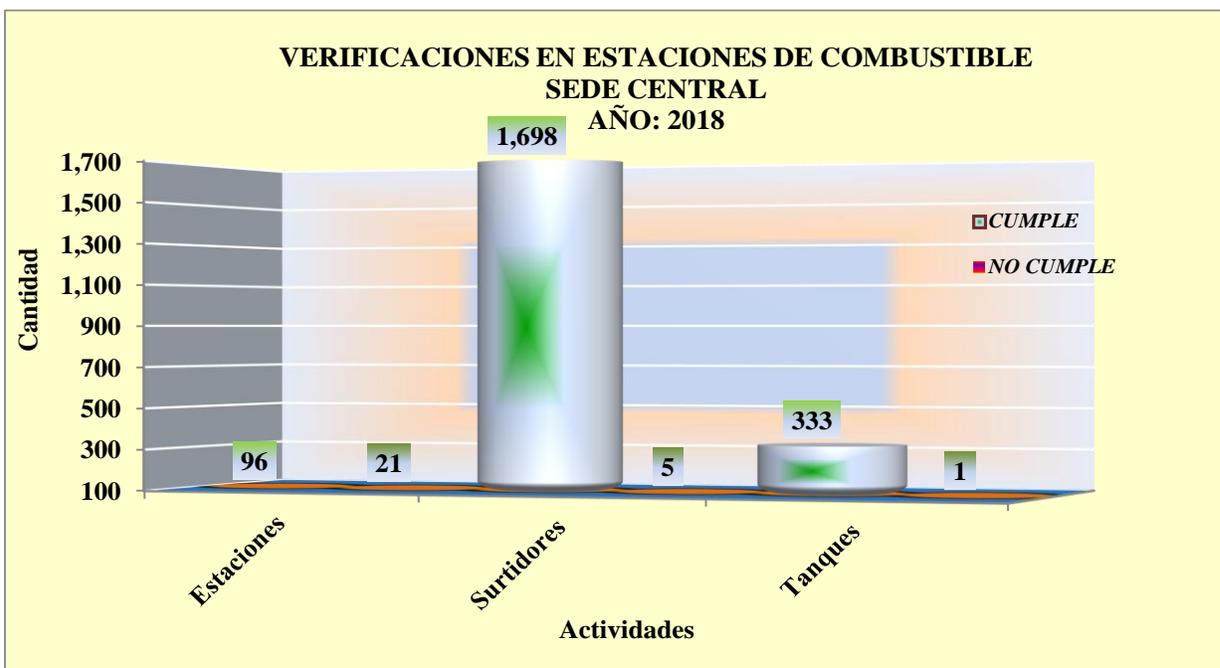
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	96	21
Surtidores	1,698	5
Tanques	333	1

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

Fuente: ACODECO



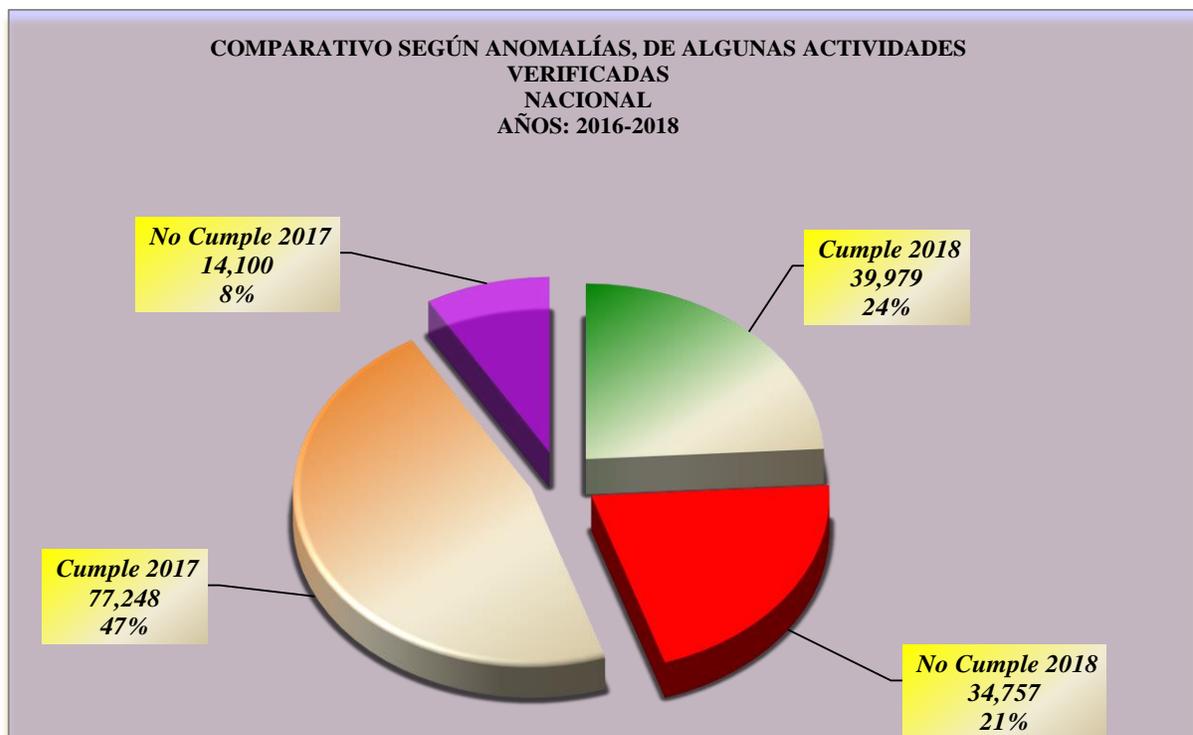
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL
PERÍODO: 2017 - 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	231	262	166	254
Pesas y Balanzas	843	350	1,304	419
Combustible (1)	4,357	79	462	66
Contenido Neto (lotes)	33,410	33,786	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	108	235	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	1,030	45	1,043	41
TOTAL	39,979	34,757	77,248	14,100

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

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	7	46	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	36	15	76	42	53	50	46	23	69	49	89	38	334	74	140	59	843	350	1,193
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	12	0	0	0	13	0	18	0	0	0	26	0	124	0	193	193
- En contra del consumidor	balanza	0	5	0	10	0	37	0	1	0	1	0	3	0	9	0	34	0	100	100
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	6	6
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	163	163	0	0	0	0	7012	796	6323	416	6,621	938	537	738	20,656	3,051	23,707
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 de gas	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28,945	0	0	0	28,945	28,945	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	3	7	24	15	0	0	1	0	25	7	10	24	34	144	25	15	122	212	334
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	54	180	0	0	1	0	2250	0	1939	0	0	0	0	2357	295	6,601	475
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	91	283	1132	8	0	0	163	5	648	644	261	73	3,527	185	331	117	6,153	1,315	7,468
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	976	0	0	41	0	85	0	0	2	0	0	0	0	43	1061	1,104
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	2	0	18	0	0	1	4	0	10	2	9	4	61	1	16	8	120	128
Bloques	establecimiento	3	9	14	23	0	0	0	18	17	13	17	5	26	36	23	11	100	115	215
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	8	3	21	8	8	0	27	9	23	5	12	0	96	21	24	6	219	52	271
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	408	5	212	3	142	1	1,698	5	360	1	3,371	22	3,393
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	3	0	2	0	10	10	10
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	16	0	1	0	0	0	2	0	1	0	21	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	39	0	98	0	5	0	78	0	65	3	59	0	333	1	90	1	767	5	772
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	11	26	4	18	12	21	16	21	15	32	161	118	11	24	231	262	493
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		50		0		22		65		54		357		54		609		609
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		38		58		22		50		62		351		63		647		647
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	766	41	52	1	1,030	45	1,075
Información comercial	marca	0	0	23	10	0	0	18	5	43	15	0	11	24	208	0	4	108	253	361
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	28	129	0	0	28	135	163
TOTAL DE ACTIVIDADES		355	328	2,071	1,476	70	68	847	97	10,424	1,651	8,914	609	13,661	30,952	3,951	1,288	40,288	36,469	76,757

(*) 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 METROLOGÍA NACIONAL
AÑOS: 2012-2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andlisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	4,803	1,511	6,314
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	2	472	474
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	411	411
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	145	145
Andlisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	424,115	99,574	523,689
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	652	1,298	1,950
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	665	5,569	6,234
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	414	1,682	2,096
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	1,145	401	1,546
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	16,109	187	16,296
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	152	152
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	3,727	29	3,756
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	5	77	82
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	879	1,615	2,494
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		3,069		3,069
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		3,063		3,063
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	4,725	592	5,317
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	375	698	1,073
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	74	181	255

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 (estacionamiento,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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	542
Medios de Comunicación	10,097
Consulta	5,539
Capacitaciones	1,212
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	347
Cuida Tu Bolsillo	85
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	1,665
Ley 24	17
Ley 45	2,795
Ley 81	127
Ley 134 de 2013	4
Control de Precio	1,204
Otros	1,695
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	163
Radio	489
Prensa	57
Otros	61
MÓDULOS	
Albrook Mall	640
Los Pueblos	433
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	223,569
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	47,701

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	49	55	64	49	59	57	20	40	24	39	522
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	7	5	7	7	6	3	2	60
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	0	0	1	6	12	0	0	27
Programas	9	7	7	4	11	10	18	13	3	3	10	8	103
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	24	28	33	0	8	6	26	236
Capacitaciones	9	6	11	7	11	6	6	1	2	9	3	1	72
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
PROGRAMAS	8	6	7	7	11	10	18	13	9	15	10	6	120
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	2	4	5	3	2	1	0	22
Reciclaje	0	0	0	1	1	0	3	1	0	1	1	1	9
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	8	11	7	6	11	7	5	85
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	4
TEMAS	19	34	45	44	56	40	50	47	11	30	16	34	426
Ley 6ta	6	8	9	16	19	7	11	9	3	11	5	2	106
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ley 45	6	8	27	9	15	10	9	7	7	8	4	2	112
Ley 81	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	5
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	4
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	23	27	30	1	8	6	30	198
MOTIVOS	0	0	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	8	7	10	3	9	8	11	1	6	12	9	7	91
Televisión	7	7	9	3	9	8	11	1	6	12	8	7	88
Radio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	87	87	101	83	170	76	82	93	69	31	1,073
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	44	22	640
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	25	9	433
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919	1,184	2,348	1,850	1,878	3,412	3,273	5,650	4,880	17,132	7,687	3,547	58,760
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	348	496	434	304	983	385	191	391	246	81	4,336

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	51	25	14	45	0	82	72	112	19	27	35	482
Población Beneficiada Jornadas Educativas	809	625	0	13,369	0	9,003	327	1,272	1,021	419	1,044	27,889
Capacitaciones	52	50	667	28	0	111	111	37	29	21	34	1,140
Personas Capacitadas	1,339	977	1,137	634	0	2,302	1,840	1,165	709	894	1,516	12,513
Programas	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	0	325
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	0	325
Consultas Educativas	219	342	970	582	0	423	868	816	439	539	105	5,303
Personal	194	339	500	560	0	423	634	794	327	454	105	4,330
Telefonía	25	3	470	22	0	0	234	22	112	85	0	973
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	219	342	684	603	0	2,349	868	817	569	630	0	7,081
Ley 6ta	37	41	382	262	0	444	168	103	90	32	0	1,559
Ley 24	1	0	0	0	0	2	0	8	2	3	0	16
Ley 45	132	81	0	298	0	941	435	118	317	361	0	2,683
Ley 81	5	0	0	17	0	0	19	0	0	81	0	122
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	8	161	302	22	0	30	67	533	60	21	0	1,204
Otros	36	59	0	4	0	932	179	55	100	132	0	1,497
Distribución de Material Educativo	12,172	4,019	5,739	40,696	0	41,674	23,249	16,805	10,437	10,018	0	164,809
Participación en Medios de Comunicación	41	56	77	235	0	39	115	109	4	3	9,391	10,070
Televisión	5	7	4	29	0	2	9	17	0	2	0	75
Radio	36	35	23	154	0	36	106	91	4	1	0	486
Prensa	0	3	0	52	0	1	0	1	0	0	0	57
Otros	0	11	50	0	0	0	0	0	0	0	0	61
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,367	1,944	2,107	14,585	0	11,728	3,360	3,253	2,169	1,852	2,665	43,365

Fuente: ACODECO

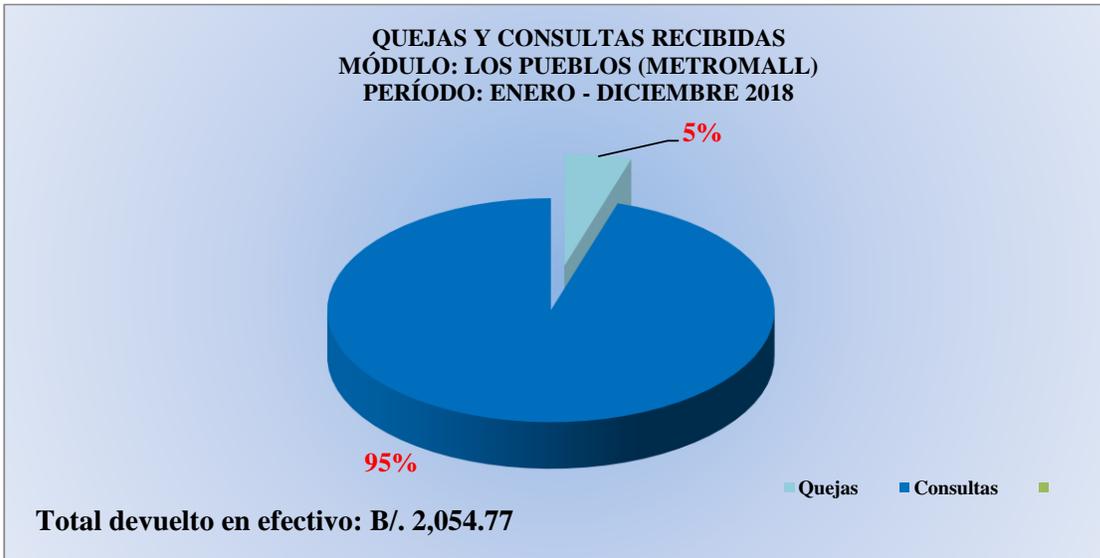
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2018
 LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7	0	22	2,054.77
Consultas	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	25	9	433	
TOTAL	32	28	39	34	34	29	103	35	46	34	32	9	455	

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

Fuente: ACODECO



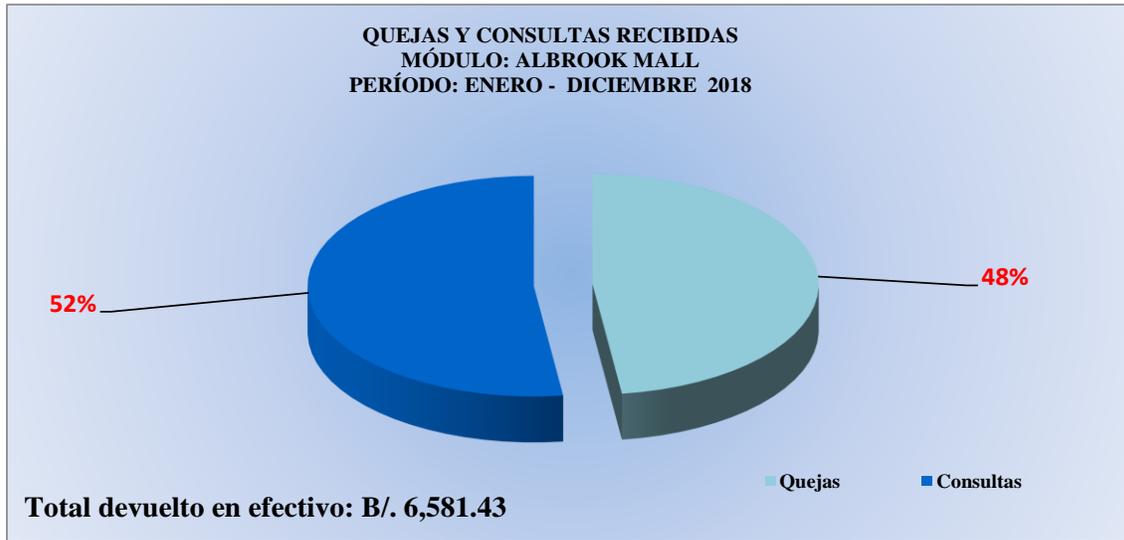
ALBROOK MALL

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	48	66	44	47	40	37	57	47	20	589	6,581.43
Consultas	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	44	22	640	
TOTAL	167	114	96	101	133	98	114	81	76	116	91	42	1,229	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

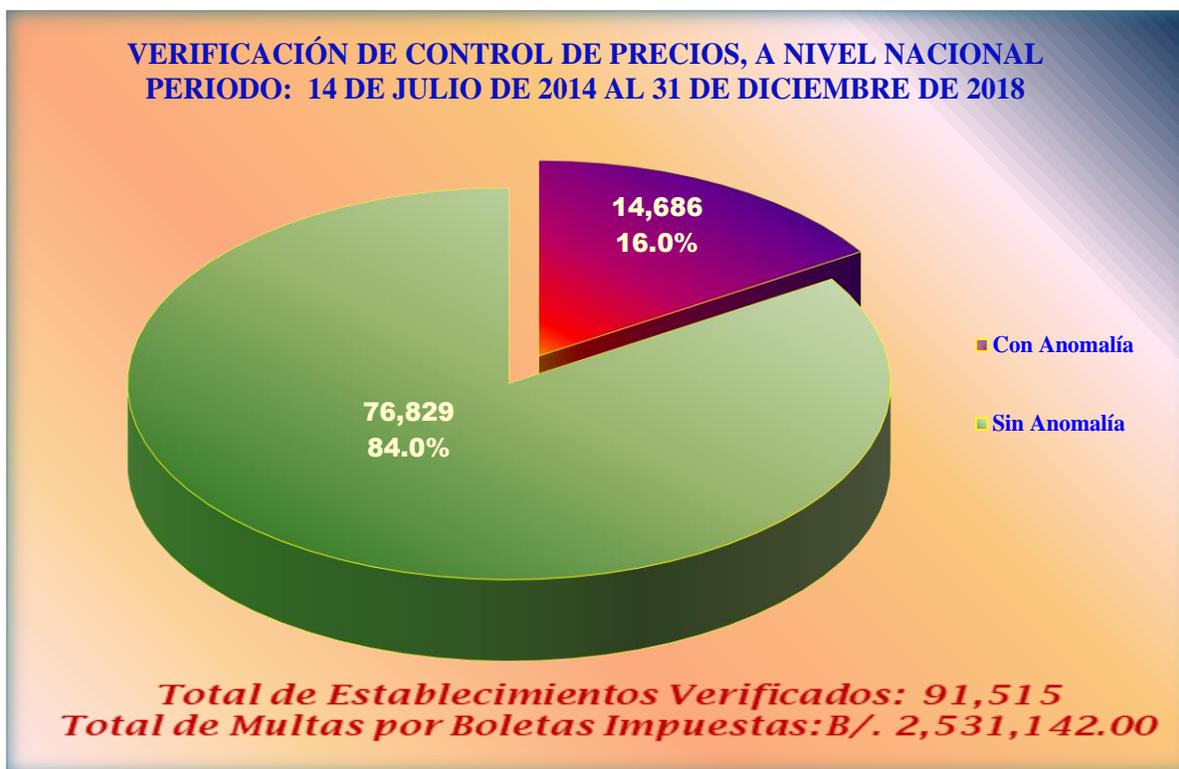
NACIONAL

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 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	14,686
Sin Anomalía	76,829
TOTAL	91,515

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 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,194
Minisuper	42,652
Abarroterías	42,669
TOTAL	91,515

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO