



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2019



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- Dic-19	3,931	76,190,521.55

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- Dic-19	2,519	34,623,016.02

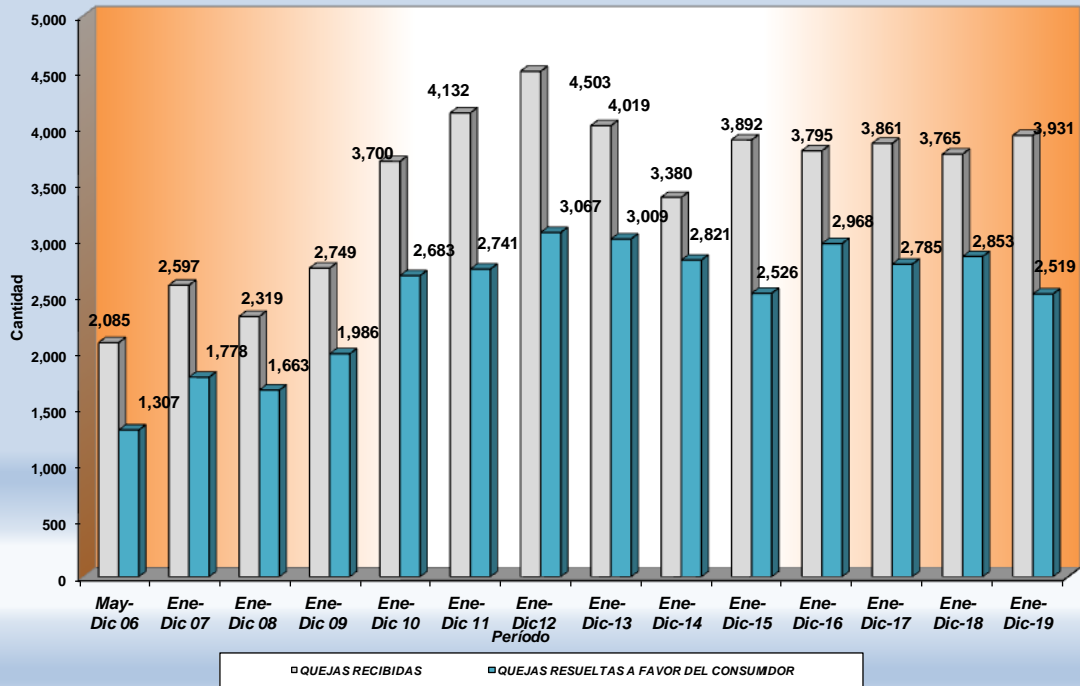
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio.

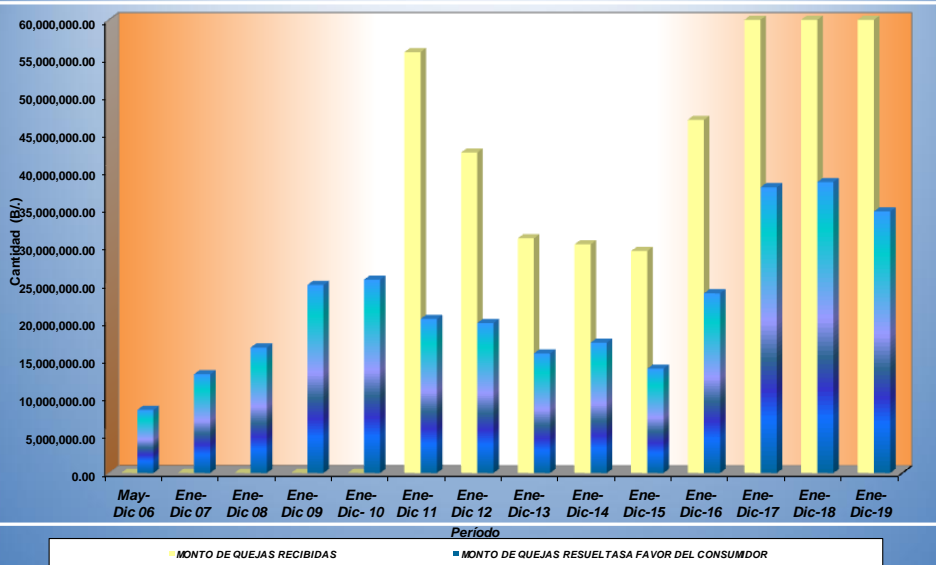
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	34,706	310,407,658.96
---	---------------	-----------------------

Fuente: Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio.

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2019



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2019



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Nov-19	2,869	70,572,563.91

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

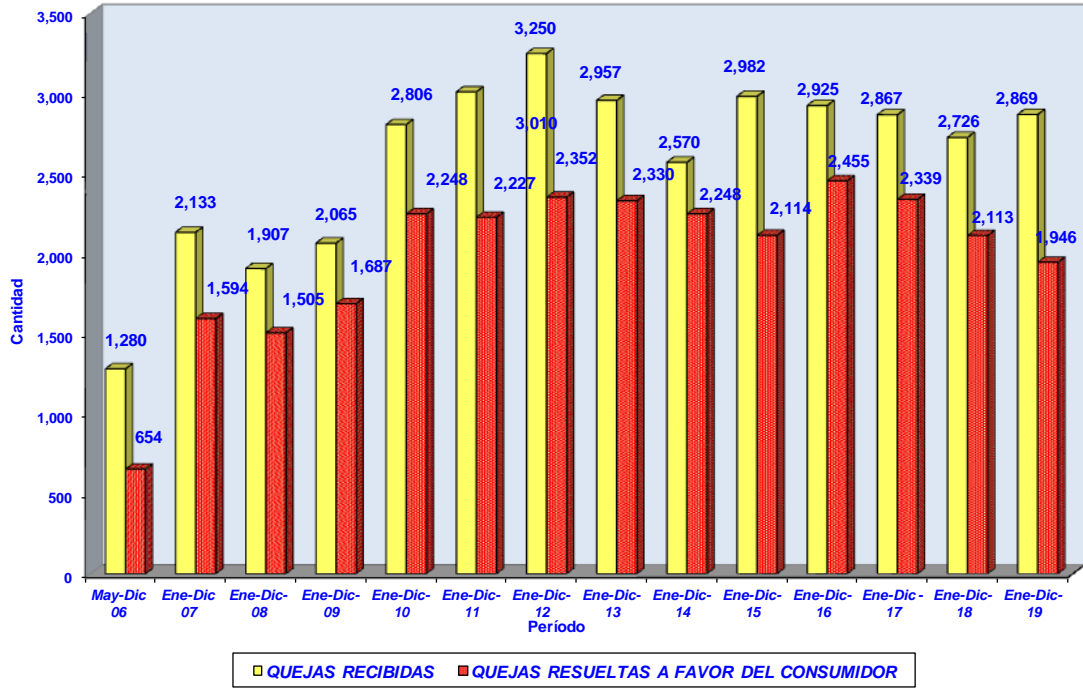
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

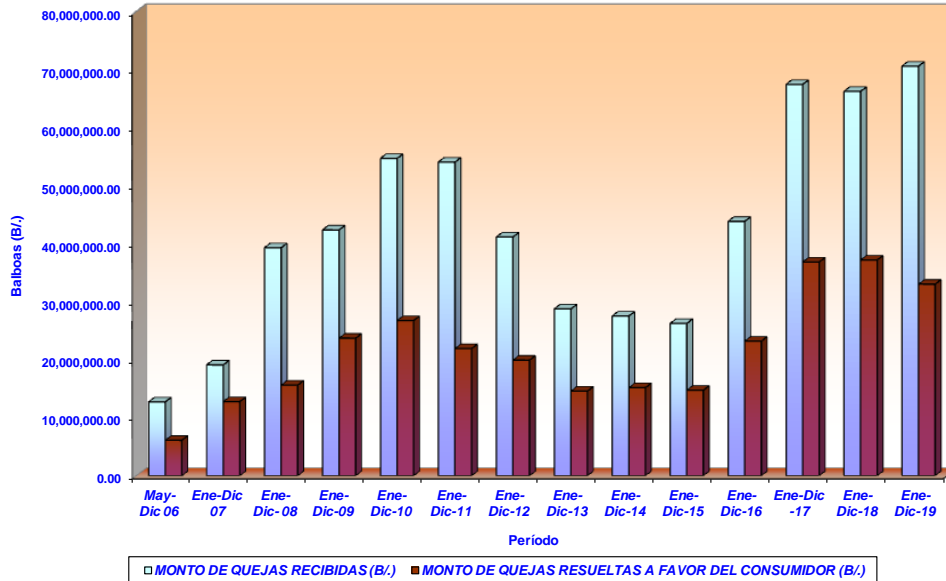
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Nov-19	1,946	33,005,384.31
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	27,645	294,301,445.21

Fuente: Departamentos de Conciliación , Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio.

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2019



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2019



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/01/20

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	3,572	2,869	53	646	4
REGIONAL	Expedientes	1,264	1,062	63	138	1
TOTAL NACIONAL		4,836	3,931	116	784	5
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	101					
Promedio de Quejas Mensual	403					

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	80.32%	1.48%	18.09%	0.11%
REGIONAL	Expedientes	100%	84.02%	4.98%	10.92%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas-Regionales

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

PERÍODO: 2010 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Dic-19	573	1,617,631.71

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas-Regionales

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	641
Hoteles o planes vacacionales	111
Material didáctico	49
Agencia de autos	25
Constructoras	9
Escuelas / colegio	7
Gimnasio y centros deportivos	6
Universidad	6
Servicios Profesionales	6
Agencias de viajes	5
Cursos varios	4
Fábricas de muebles	3
Clínicas	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Mueblerías	2
Venta de autos usados	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Remodelación	2
Financieras	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Funerarias	1
Decoración	1
Imprenta y copiadoras	1
Franquicias	1
Reparación de casas	1
Ventas por internet	1
TOTAL	897

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	571	63.7	89,985.59	51,381,769.75
Incumplimiento de contrato	105	11.7	85,101.88	8,935,697.40
Falta de información comercial	87	9.7	28,418.94	2,472,447.98
Incumplimiento de garantía	36	4.0	68,336.47	2,460,112.79
Vicio oculto	27	3.0	115,735.45	3,124,857.22
Devolución de dinero/abono	25	2.8	5,348.76	133,718.96
Aclaración de contrato	23	2.6	20,604.96	473,914.00
Cobro indebido	6	0.7	7,773.10	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	0.7	34,661.96	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	0.7	147,684.43	886,106.60
Resolución contrato	2	0.2	4,245.00	8,490.00
Anulación de contrato	1	0.1	48,990.90	48,990.90
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	52,000.00	52,000.00
Rescindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	897	100.0	78,308.49	70,242,715.97

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	129	28.2	78,062.87	10,070,109.75
Desistimiento	122	26.6	78,113.26	9,529,817.82
Acuerdo en audiencia/Varios	80	17.5	37,555.81	3,004,464.59
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	36	7.9	66,486.09	2,393,499.38
Abandono	29	6.3	77,741.44	2,254,501.62
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	28	6.1	50,372.83	1,410,439.27
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	2.0	80,784.11	727,056.98
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	9	2.0	117,171.77	1,054,545.93
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.3	105,408.17	632,449.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.1	149,105.19	745,525.97
Desistimiento/Devolución	2	0.4	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.2	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.2	36,349.00	36,349.00
TOTAL	458	100.0	69,608.52	31,880,704.31

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	445	50,392,293.19
Incumplimiento de contrato	87	8,278,494.98
Falta de información comercial	47	2,242,043.98
Vicio oculto	22	2,943,444.54
Devolución de dinero/abono	15	105,583.74
Incumplimiento de garantía	10	1,270,981.54
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Aclaración de contrato	3	436,071.00
Anulación de contrato	1	48,990.90
TOTAL	641	66,641,228.09

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	183	17,519,459.31
Desistimientos	92	11,139,238.39
Fallo a favor	17	1,241,402.77
TOTAL	292	29,900,100.47

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

Fuente: Departamento de Conciliación

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	34
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	30
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	28
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	20
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	11
SHELBY OAKS, S.A.	11
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	10
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC.	10
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	10
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	10
MYSTIC TOWER, S.A.	9
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	8
MELLOW SPRING INC.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
MYSTIC AVENUE, S.A.	7
CENTRO MILLENIUM, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
HORIZON TOWER, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
MI VIVIENDA, S.A.	6
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	6
COMILFON, S.A.	5
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
PROMOTORA ADP, S.A.	5
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	5
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	4
INFINITY TOWERS, S.A.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
PANAMA LAND COMPANY	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	3
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL.	3
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	3
MI CONDADO, S.A.	3
OBARRIO 53, S.A.	3
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
RIVERVIEW G7, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE	3
URBAN DEVELOPERS CORP.	3
ALCAPA, S.A.	2
ARQUIZ REALTY CORP.	2
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	2
DILINTER, S.A.	2
DOLOMITI PANAMA,S.A./ LIVING SOLUTIONS	2
DON CASA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
FOUR TOWER CORPORATE INC.	2
GODIME, S.A.	2
GOLF FOREST PROPERTIES INC	2
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A.	2
HAUS, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
OBARRIO POINT, S.A.	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA BRJ, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS INC	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	2
TRANSCOMER, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
AGROGANADERA DON FABIO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
AMITIE / HAUS, S.A.	1
BAGALA DEVELOPMENT S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA RESORT COPORATION / GRUPO CORCIONE	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BETHANIA REALTY, S.A.	1
BIENES RAICES ARIBROS, S.A.	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONTRUCTORA RAMI, S.A.	1
COSTA DEL MAR - PTY INVESTMENT, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES /	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREEN CITY DEVELOPMENT , S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGLAND HOLDING INC.	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
Ingenieria Trejos	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA EDIFICA CORP / PROMOTORA EDIFICA	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA K73, S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEG	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES GALARDON, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A. / CJ BROKERS REAL	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXOR SKY, CORP	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP. / HAUS	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OCEAN 3, S.A	1
OCEAN 3, S.A.	1
OCEAN GARDEN VIEW, INC.	1
P.H. PACIFIC HILLS ELITE 500	1
PANAMA GEST CORP	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A. / GORGAKHA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PH PACIFIC HILLS ELITE 500 / CONDOMINIO CARLTON, S	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
R & S BUSINESS CENTER, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
REY 67, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
TANARA HOUSING DEVEL DE RL.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE FOUNDERS, S.A.	1
THE GROUP / INFINITY TOWERS, S.A.	1
THE GROUP PANAMÁ REALTORS CORP.	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TROPICO DEL PACIFICO, S.A.	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	641

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	15	772,077.00
Vicio oculto	3	96,850.00
Incumplimiento de contrato	2	121,500.00
Falta de información comercial	2	89,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Incumplimiento de servicio	1	150,000.00
TOTAL	25	1,247,077.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	10	342,411.00
Desistimiento	4	269,150.00
Fallo a Favor	5	120,694.66
TOTAL	19	732,255.66

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSULTENOS, S.A.	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESAS MELO, S.A.	2
GRUPO SILABA	2
PMG PANAMA, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHÍA MOTORS S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	25

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	13,489.45
TOTAL	2	13,489.45

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	8,853.60
Incumplimiento de contrato	1	5,264.40
TOTAL	2	14,118.00

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1	160,000.00
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	2	161,000.00

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

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

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/01/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TRANSPORTE Y EQUIPO SEM, S.A.	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	319
Funerarias	290
Electrodomésticos/equipos electrónicos	276
Celulares	229
Agencia de autos	191
Tv por cable	179
Almacén por departamentos	144
Telefonia	138
Servicio de intermediación	138
Venta de autos usados	128
Taller de reparación de autos	111
Hoteles o planes vacacionales	74
Mueblería/equipo electrónico	66
Repuestos para autos	57
Mueblerías	55
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	49
Escuelas / colegio	43
Agencias de viajes	34
Servicios Profesionales	30
Constructoras	28
Almacén de ropa y calzados	25
Computadoras	24
Clínicas	23
Joyería/Relojerías	22
Ópticas	20
Herrerías	18
Servicios de instalación	18
Universidad	18
Ventas por internet	18
Supermercados	15
Distribuidoras e importadoras	15
Agencia de motos	13
Alquiler de autos	12
Cursos de inglés	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Cursos varios	11
Lavanderías o lavamáticos	10
Gimnasio y centros deportivos	10
Fábricas de muebles	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Farmacias	9
Zapaterías	9
Perfumería	8
Dentista	7

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	6
Líneas aéreas	6
Materiales de construcción	6
Servicios de grúas	5
Casa de empeño	4
Cobranzas	4
Fumigadoras	4
Salón de belleza	4
Decoración	4
Imprenta y copiadoras	4
Centros de estéticas	4
Motores (no autos)	3
Videojuegos	3
Servicios de transporte particular	3
Imprentas	3
Industrial	3
Almacén de telas	3
Ventas de colchones	3
Servicios Eléctricos	3
Servicios Públicos	3
Escuela de manejo	3
Estaciones de gasolinas	2
Discoteca/Sala de eventos	2
Eventos artísticos	2
Equipo médico	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Material didáctico	2
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Ventas por TV	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Librerías	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Juegos de azar	1
Sedería/Sastrería	1
Reparación de casas	1
TOTAL	3,034

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: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1,023	33.7	2,908.64	2,975,539.68
Falta de información	796	26.2	1,033.94	823,014.80
Incumplimiento de contrato	367	12.1	3,245.62	1,191,142.65
Incumplimiento de servicio	230	7.6	882.59	202,994.79
Resolución de contrato	146	4.8	161.03	23,510.12
Custodia de bien	90	3.0	1,645.15	148,063.72
Cobro indebido	81	2.7	660.13	53,470.73
Anulación de contrato	70	2.3	114.69	8,028.06
Daño y perjuicio	53	1.7	3,803.15	201,567.20
Vicio oculto	45	1.5	5,709.18	256,913.02
Devolución de dinero	40	1.3	1,039.23	41,569.15
Rescindir contrato	34	1.1	75.24	2,558.14
Veracidad de la publicidad	33	1.1	340.41	11,233.50
Venta engañosa	17	0.6	281.63	4,787.71
Mercancía defectuosa	8	0.3	199.04	1,592.31
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	3,034	100.0	1,960.38	5,947,805.58

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: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	637	30.9	1,678.58	1,069,254.67
Acuerdo en audiencia/Varios	294	14.3	915.22	269,075.13
Desistimiento/Devolución	290	14.1	656.41	190,359.66
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	193	9.4	1,071.92	206,881.16
Pendiente constancia desistimiento	148	7.2	457.59	67,723.25
Resolución/Devolución	97	4.7	1,756.04	170,335.60
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	77	3.7	644.91	49,658.34
Acuerdo en audiencia/Reparación	65	3.2	2,268.43	147,448.25
Abandono	50	2.4	709.10	35,454.97
Transacción extrajudicial	43	2.1	2,581.61	111,009.13
Resolución/Reparar	34	1.6	1,988.37	67,604.62
Resolución/Reemplazo	33	1.6	820.67	27,081.97
Resoluciones/Varios	26	1.3	780.48	20,292.39
Acuerdo/Devolución	22	1.1	3,325.74	73,166.23
Acuerdo/Reemplazo	13	0.6	5,415.22	70,397.86
Acuerdo en audiencia/Aclaración	13	0.6	242.62	3,154.00
Acuerdo/Reparación	11	0.5	7,695.73	84,653.05
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	8	0.4	328.30	2,626.38
Acuerdo	6	0.3	12,681.68	76,090.05
Declara resuelto	1	0.0	45.00	45.00
TOTAL	2,061	100.0	1,330.57	2,742,311.71

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	165	252,167.02
Incumplimiento de contrato	62	113,062.08
Vicio oculto	31	63,953.52
Incumplimiento de garantía	23	55,100.41
Cobro indebido	17	29,261.44
Devolución de dinero	12	21,253.00
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Rescindir contrato	3	1,200.00
Venta engañosa	1	1,300.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	319	546,250.98

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	71	107,921.62
Desistimientos	94	129,065.84
Resolución	44	104,089.10
Transacción extrajudicial	11	17,048.56
TOTAL	220	358,125.12

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	24
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	16
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	7
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA	5
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	3
HAUS, S.A.	3
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	3
SUCASA	3
VISTA VERDE, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO F1	2
GRUPO F1, S.A.	2
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A	2
HONSLEY, INC.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS,S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MELLOW SPRING, INC	2
MYS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SUNSET TIMES, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
URBANIZACION JARDINES DE LA ESPINOZA	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AGARA ESTATE INC	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS JUAN JOSE, S.A.	1
AGROGANADERA DON FABIO, S.A.	1
ALCAPA, S.A	1
ARRAIJAN HEIGHTS, INC	1
ARRAIJAN HEIGHTS, INC.	1
B & P DESARROLLO INMOBILIARIOS, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA BOLIVAR ALVAREZ	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DECOVISA	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO ALTOS DEL TIGRE, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLOMITI PANAMA, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP.	1
GRUPO ECONOBLOCK	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA/WEST 3 GROUP, INC	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES GILTTY, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
JP CONSTRUCTION	1
KARSA, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIBERTY TOWER	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
ORMELIS GONZALEZ QUIROZ	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1
PRODUCTOS Y MERCADEO, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES CIUDAD ATENAS, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SOPRANO, S.A.	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS COCO DEL MAR, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	319

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	240	110,831.19
Falta de información	23	18,394.46
Cobro indebido	3	1,156.53
Venta engañosa	3	715.54
Vicio oculto	2	2,331.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Incumplimiento de contrato	1	288.89
Incumplimiento de servicio	1	379.85
Devolución de dinero	1	1,081.50
TOTAL	276	137,512.00

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	146	63,974.80
Acuerdo	68	40,378.40
Resolución	34	26,460.24
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	251	134,034.99

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	44
PREMIER	40
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	13
FOTO SONIDO	12
E-VISION	9
ELEKTRA	9
SOUND N MUSIC	9
FOTO PLAZA	8
GRUPO PRIMO, S.A.	8
PHOTURA	8
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	6
TECH & HOUSE	6
DIGITAL CITY	5
NOVEY	5
SUPER AUDIO	5
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
CENTRAL ELECTRONICS	3
MAC STORE	3
SUPER MUEBLES	3
ÚNICA	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
CRÉDITOS MUNDIALES	2
ECONO HOGAR	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA HONG KONG	2
PANAFOTO	2
SHOPLINE	2
SMART ZONE	2
ALMACEN MEENA DE ORO	1
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA EGEO	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CREDI HOGAR	1
CREDI HOGAR PANAMA, S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DR. COMPUTER	1
EDWIN TECHNICAL CENTER	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
FURNITURE CITY	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO AUDIO CENTER, S.A.	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MAX VISION	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PRESTAME	1
RAENCO	1
RAINSTAR PANAMA CORP.	1
RAMTEC, S.A.	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SAMSUNG 2 - STEP	1
SERVICENTRO SANKEY	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
T.V. OFFER	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKETHOUSE INC.	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	276

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	152	34,078.01
Custodia de bien	25	7,681.35
Incumplimiento de servicio	19	3,303.17
Falta de información	18	5,087.02
Resolución de contrato	6	450.21
Venta engañosa	3	243.50
Devolución de dinero	3	140.20
Cobro indebido	2	350.84
Incumplimiento de contrato	1	166.05
TOTAL	229	51,500.35

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	97	21,648.62
Acuerdo	48	12,964.13
Resolución	21	8,161.90
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	167	42,797.04

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	6
ARATERA, S.A.	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	5
CLARO PANAMÁ	4
CELL PLUS	3
DIGICEL	3
ENCUENTRA 507	3
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
MOVICELL	3
SUPER MOBILE	3
SUPER MOVIL	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
ELEKTRO - SAM	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HUAWEI	2
KING TECH	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVIL STOP	2
MUNDO FASHION	2
SANTIAGO MOVIL, S.A.	2
SOFI MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ALMACEN TELE 1	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BLU PRODUCTS	1
CELL CORPORATION	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL SHOPPING	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO, S.A.	1
CELLS PRINCESS	1
CELMINA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES SANG	1
CELULARES TONY	1
CELULARES Y.H.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CENTRO J K	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLINI-CELL	1
COMMOVIL PANAMÁ	1
COMPUCELL PLUS	1
COMUNICACIONES LLAMA YA INTERNACIONAL, S.A.	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRO SAM	1
ELECTRO TECNICA GENERAL	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA TECNO CENTER	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GS MOVIL	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HI SKY PHONE	1
HS MOVILES	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MBC, S.A	1
MBC,S.A	1
MEGA COPIAS Y MAS	1
MEGA MOVIL CENTER	1
METRO MOVIL	1
METROMÓVIL	1
MI CELULAR	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILTEK	1
MONA CELL	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL MART	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVILC	1
MOVISTAR	1
MUNDO MOVIL A&A	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
O & P STORE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
OFII CENTER	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUMG 3-STEP	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
SURTI STORE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TONNY CHEN CHONG PHONE BOUTIQUE	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
VII'S MOBILE SHOP	1
XIAOMI MI STORE PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	229

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	34	32,307.56
Incumplimiento de contrato	10	15,207.13
Falta de información	7	3,320.18
Incumplimiento de servicio	3	1,421.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	55	52,960.62

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	16,184.84
Acuerdo	10	12,895.73
Resolución	7	9,116.55
TOTAL	43	38,197.12

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	13
FURNITURE CITY	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
EP FURNITURE	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
VENVIESA	2
ASHELY HOME STORE	1
ASHLEY FURNITURE HOMESTORE	1
BAMBOO HOTEL COMFORT	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CASA LOPÉZ, S.A.	1
CONCEPTOS DEL SUR, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
CUBIK DESIGN, S.A	1
CUBIKDESIGN, S.A.	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
HOME CENTER	1
JAVAR MUEBLES Y ACABADOS INC.	1
KENNEDY HOME	1
LA CASA DE LOS COLCHONES	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TEMPO DESIGN	1
TOTAL	55

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	131	1,979,473.96
Falta de información	17	78,239.32
Incumplimiento de contrato	9	92,435.57
Incumplimiento de servicio	9	28,365.56
Vicio oculto	8	121,035.96
Custodia de bien	7	68,329.57
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Devolución de dinero	2	3,200.00
Cobro indebido	1	299.60
TOTAL	191	2,446,848.45

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	43	496,658.04
Acuerdo	39	523,554.73
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	3	53,714.00
TOTAL	88	1,129,385.28

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	49
PETROAUTOS, S.A.	31
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	17
RICARDO PEREZ, S.A.	16
BAHIA MOTORS	8
PANAMOTOR	8
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ	4
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
PMG PANAMA, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO CENTRO MEGA	1
AUTO MOTORES KHATY	1
AUTOSTAR	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COPAMA	1
COSULTENOS S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
MOTOR EMOTION, S.A. / DELTA	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	191

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	65	540,953.15
Falta de información	26	158,319.12
Incumplimiento de contrato	21	154,781.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	4	69,592.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
Devolución de dinero	1	3,000.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
TOTAL	128	946,644.84

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	38	253,538.41
Acuerdo	12	65,225.41
Transacción extrajudicial	3	19,626.13
Resolución	1	2,985.60
TOTAL	54	341,375.55

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	10
CVT EXPRESS	7
SANDI AUTOS	7
LUXURY MOTORS	5
PLATINIUM CARS	5
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
AUTO SMART, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
A & H CARS AND PARTS	1
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOMOBILE COMPANY	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
BANCO DELTA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
CAR POINT	1
CENTRAL DE MOTORES, S.A.	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FACIL RENT A CAR S.A.	1
FARID MOTOR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FAT CAR	1
FULL CARS INC	1
GALLERY CARS	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES JAPONESES	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
MULTISERVICIOS UGAS GONZÁLEZ , S.A.	1
NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PANAMOTOR	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROAUTOS, S.A	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PTY CAR CENTER	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARK	1
SUPER AUTOS	1
SUPERAUTOS PANAMÁ	1
TECNI CAR INTERNACIONAL	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	128

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.2	59,862.16
2016	302	17.2	371,459.57
2017	438	24.9	393,978.99
2018	427	24.3	560,390.99
2019	480	27.3	269,379.62
TOTAL	1,756	100.0	1,655,071.33

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.3	31,847.77
2016	274	19.7	286,129.69
2017	313	22.6	298,966.18
2018	409	29.5	352,663.57
2019	333	24.0	186,287.36
TOTAL	1,388	100.0	1,155,894.57

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	480	100.0	269,379.62
TOTAL	480	100.0	269,379.62

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	425	88.5	246,662.53
Falta de información	33	6.9	10,023.18
Vicio oculto	8	1.7	6,019.95
Venta engañosa	4	0.8	1,974.11
Incumplimiento de contrato	3	0.6	2,068.86
Custodia de bien	3	0.6	931.76
Cobro indebido	2	0.4	59.61
Daño y perjuicio	2	0.4	1,639.62
TOTAL	480	100.0	269,379.62

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	226	40.4	132,731.41
Resueltas	333	59.6	186,287.36
Acuerdo	260	46.5	143,230.18
Resolución de Fondo	73	13.1	43,057.18
TOTAL	559	100.0	319,018.77

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

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	332	99.7	186,087.41
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
TOTAL	333	100.0	186,287.36

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	226	40.5	132,731.41
Acuerdos	260	46.6	143,230.18
Resoluciones	72	12.9	42,857.23
TOTAL	558	100.0	318,818.82

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

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

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	131	64.5	126,755.7	16,604,997.63
Falta de información comercial	26	12.8	28,469.5	740,207.61
Incumplimiento de contrato	18	8.9	62,954.9	1,133,188.70
Vicios ocultos	8	3.9	54,713.0	437,704.31
Devolución de abono/dinero	7	3.4	7,473.2	52,312.22
Incumplimiento de garantía	7	3.4	103,514.9	724,604.28
Aclaración de contrato	2	1.0	2,175.0	4,350.00
Cobro indebido	2	1.0	8,300.7	16,601.37
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	6,936.0	6,936.00
	203	100.0	98,480.64	19,991,570.12

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	36	49.3	66,486.09	2,393,499.38
Fallo a favor	28	38.4	50,372.83	1,410,439.27
Acuerdo judicial	9	12.3	117,171.77	1,054,545.93
TOTAL	73	100.0	66,554.58	4,858,484.58

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	31	4,545,335.52
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	3	293,341.73
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de abono/dinero	1	10,000.00
Falta de información comercial	1	6,880.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	42	5,210,221.82

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	37	5,108,075.24
Agencia de autos	3	77,604.73
Hoteles o planes vacacionales	1	6,000.00
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	42	5,210,221.82

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

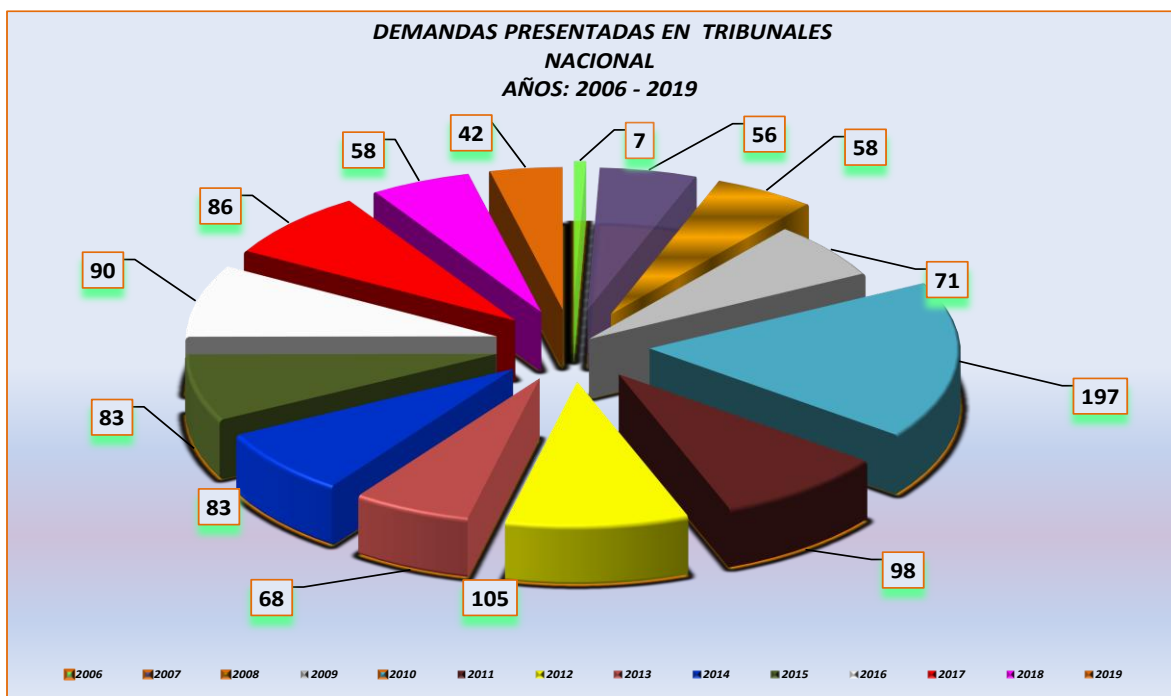
AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.1	1,162,188.01
2008	58	5.3	1,165,958.76
2009	71	6.4	3,177,387.81
2010	197	17.9	11,574,589.66
2011	98	8.9	4,265,056.02
2012	105	9.5	4,552,121.01
2013	68	6.2	3,037,107.83
2014	83	7.5	2,925,140.26
2015	83	7.5	2,460,388.06
2016	90	8.2	1,482,834.38
2017	86	7.8	5,075,770.22
2018	58	5.3	4,366,397.21
2019	42	3.8	5,210,221.82
TOTAL	1,102	100.0	50,455,161.05

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



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 TANQUE DE GAS DE 25 LBS) EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B./)
Expedientes en apertura	6,683	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	5,105	2,087,427.50

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

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	157	95
	Consulta sin autorización	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	210	103
	Rectificar forma de pago	8	2
	Rectificar monto del último pago	4	9
	Rectificar fecha de último pago	14	6
	Rectificar saldo actual	10	13
	Rectificar monto original	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	58	61
TOTAL		772	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	70	1.6	35,740.00	2.4
SUPERMERCADO XTRA	79	1.8	57,115.00	3.8
SUPERMERCADO 99	58	1.3	41,505.00	2.8
SUPER CARNES	22	0.5	8,785.00	0.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	26	0.6	33,885.00	2.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	14	0.3	9,140.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	18	0.4	5,130.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	8	0.2	1,400.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.0	325.00	0.0
OTROS	4,080	93.2	1,306,902.00	87.1
TOTAL	4,377	100.0	1,499,927.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

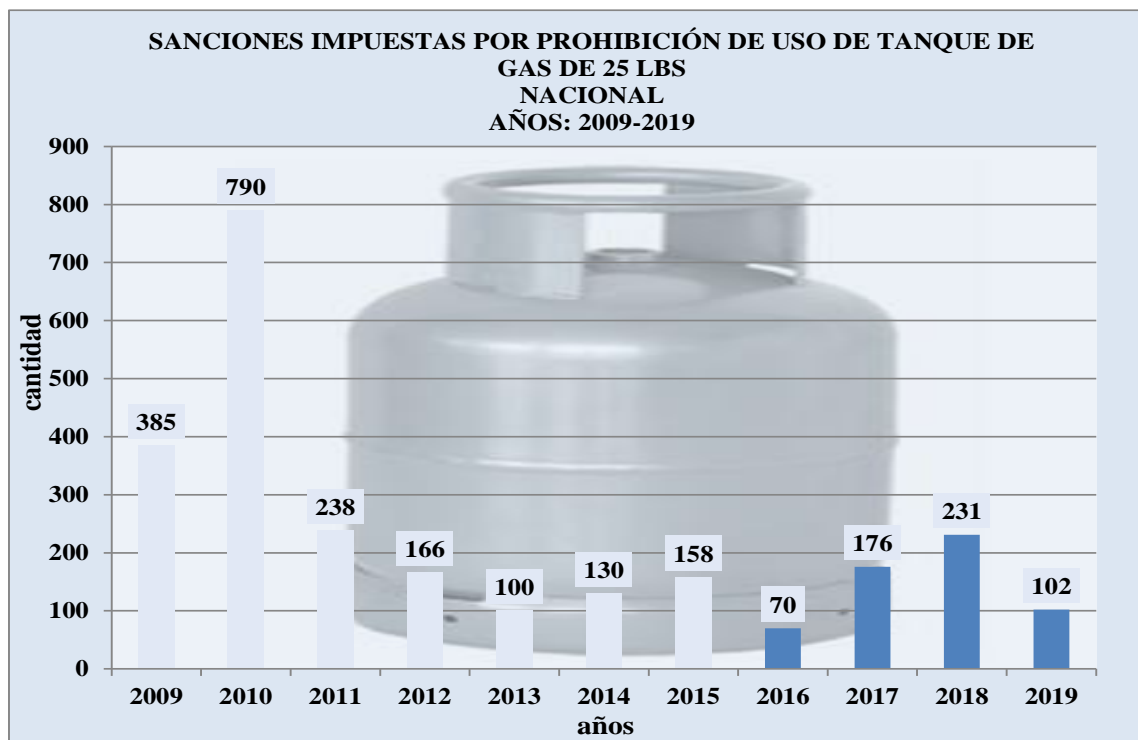
Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE
GAS DE 25 LBS
NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	CASOS	MONTO (B./.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
TOTAL	2,546	1,433,140.00

Fuente: Departamento de Investigación.



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

NACIONAL

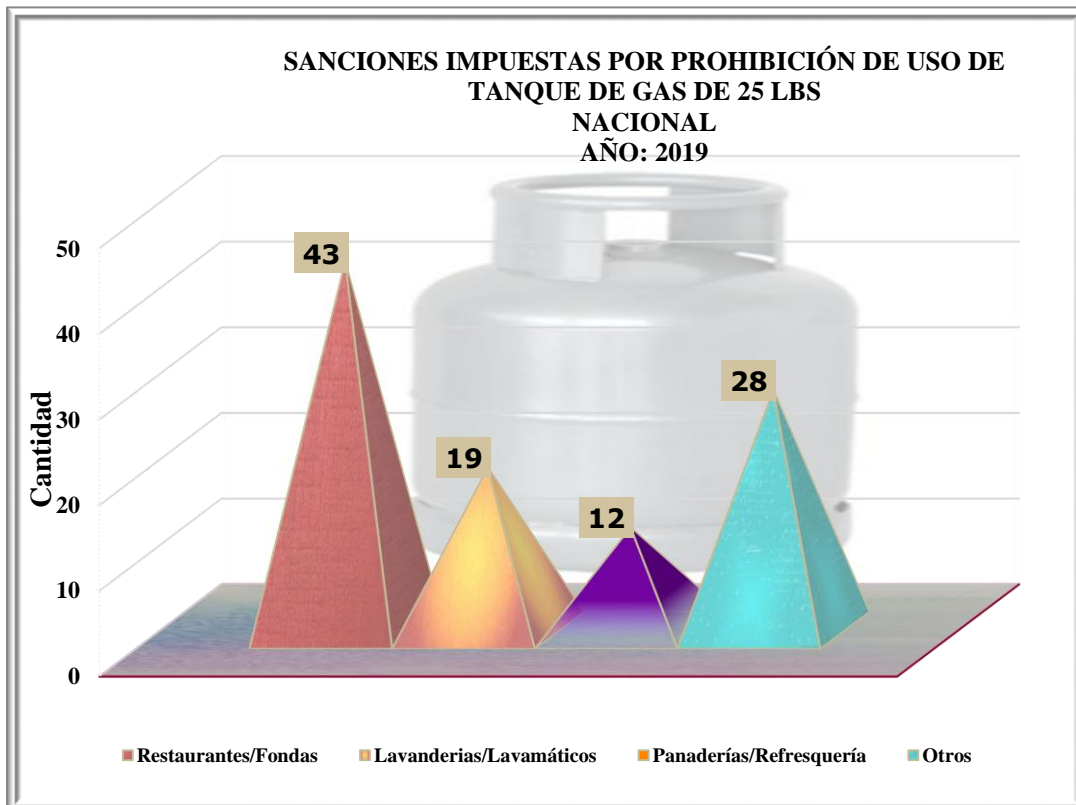
AÑO: 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	43	57,300.00
Lavanderías/Lavamáticos	19	28,500.00
Panaderías/Refresquería	12	20,600.00
Otros	28	40,450.00
TOTAL	102	146,850.00

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

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	114
TOTAL	1,022

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
TOTAL	252	298,435.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2019

MOTIVOS	AÑOS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5
Cobro por copias	...	2		
Libros	...	2	1	...		2
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	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: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2015 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	43	8,600.00
TOTAL	266	54,175.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
TOTAL	14	8	2,000.00

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS,
EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	1.04
No cumplieron con la publicidad	43	788,036.48
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	47	0.00
La publicidad no es veraz	413	0.00
No cumplieron con la publicidad	98	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	2	0.00
Publicidad confusa	15	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	10	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	3	0.00
Hasta agotar existencias	20	0.00
La publicidad no es veraz	21	0.00
Publicidad confusa	25	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	0.00
No indica fecha de duración	108	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	31	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	18	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	40	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	81	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	41	0.00
TOTAL	1,026	788,037.52
VERIFICACIÓN	115	0.00

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B./.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	5	0.00
Suspendió	67	0.00
Sin Falta	8	0.00
Suspendió/ rectificó	8	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	90	529.47

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad

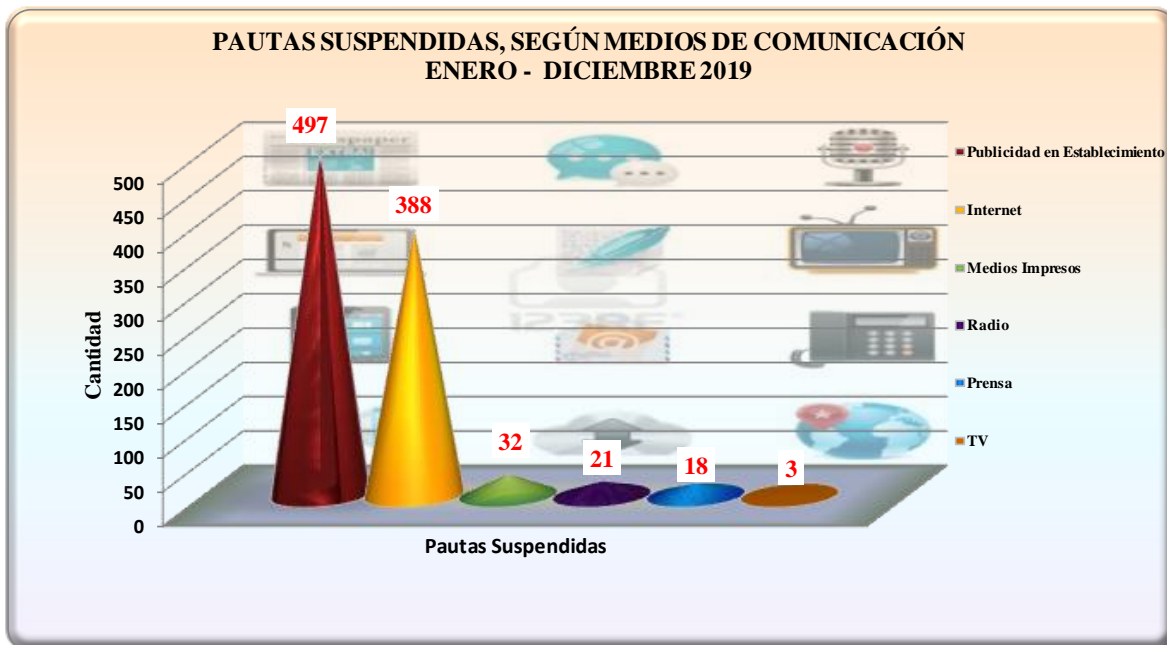
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	497
Internet	388
Medios Impresos	32
Radio	21
Prensa	18
TV	3
Prensa/Radio/Internet	2
TOTAL	961

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPERMERCADOS REY	40
DIGICEL PANAMA	37
SUPER XTRA	22
CABLE & WIRELESS	21
CLARO PANAMA	21
NOVEY	21
DO IT CENTER	18
FARMACIAS ARROCHA	17
KFC	17
SUPER 99	16
MOVISTAR	13
MC DONALDS	12
FELIX B MADURO	8
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	8
EL TITAN	6
MADISON STORE	6
ALMACEN ALISS	5
BAC CREDOMATIC	5
FOREVER 21	5
LUXURY MOTORS	5
PANAFOTO	5
RODELAG	5
SAMSUNG	5
STEVENS	5
TODO A DÓLAR	5
COCHEZ	4
DAIRY QUEEN	4
GRUPO SILABA	4
LA ONDA	4
PAYLESS SHOESOURCE	4
TICKETPLUS	4
CABLE ONDA	3
BURGER KING	3
DOMINOS PIZZA	3
MULTIMAX	3
NIKO'S CAFE	3
PREMIER	3
CHEAPER, S.A.	3
EL CAMPEON	3
EL FUERTE	3
LENTEMANIA	3
RENT A HOUSE PANAMAX INVESTMENT	3
SUBWAY	3
AUTOMOBILE	2
BAMBOO (GRUPO BTY)	2
ALMACEN CITY MODA	2
BELLINI	2
LA ITALIANA HELADOS Y PALETAS	2
STUDIO F	2
XIMI VOGUE	2
YOYTEC COMPUTER, S.A.	2
BONAGE-P-H MULTIPLAZA PACIFIC	2

CALVIN KLEIN JEANS SUCURSAL #3	2
CREDITOS ANCON	2
DDP	2
EL COSTO	2
GLOSS	2
LEÑOS Y CARBON	2
PIZERRIA PAPA JOHNS	2
POLLO TROPICAL	2
SUZUKI PANAMÁ	2
SWAROVSKI	2
OTROS	715
TOTAL	1,141

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	9,697	5,435	15,132
2019	9,658	5,539	15,197
TOTAL	142,345	84,114	226,459

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,535	1,154	3,689
2019	2,107	1,263	3,370
TOTAL	58,870	30,840	89,710

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

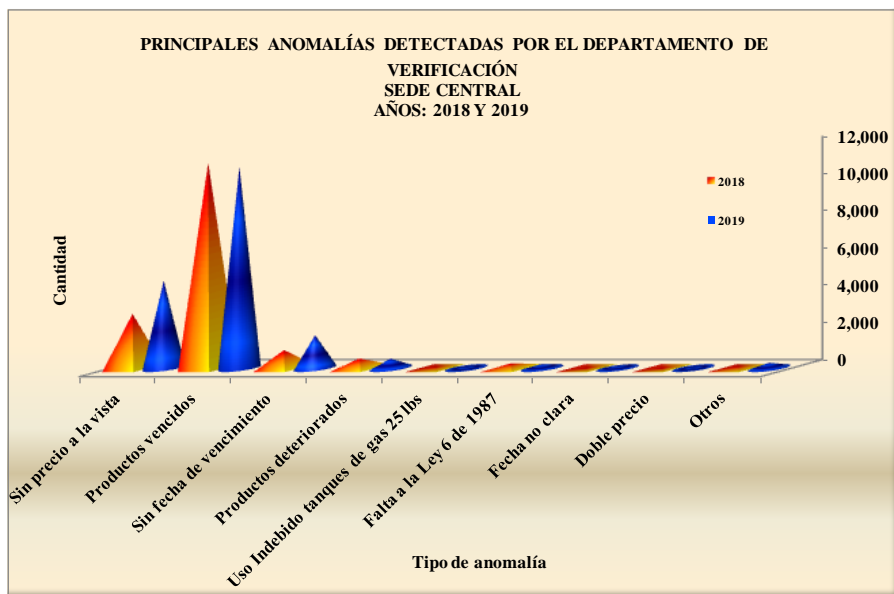
AÑOS : 2018 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	4,691
Productos vencidos	11,035	10,804
Sin fecha de vencimiento	968	1,769
Productos deteriorados	518	510
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	55
Falta a la Ley 6 de 1987	262	223
Fecha no clara	13	129
Doble precio	5	3
Otros	93	285
TOTAL	15,874	18,469

Nota: Ley 6 de 1987 incluye las siguientes faltas: No aplica descuento, sin letrero y letrero con información incorrecta.

Fuente: Departamento de Verificación



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

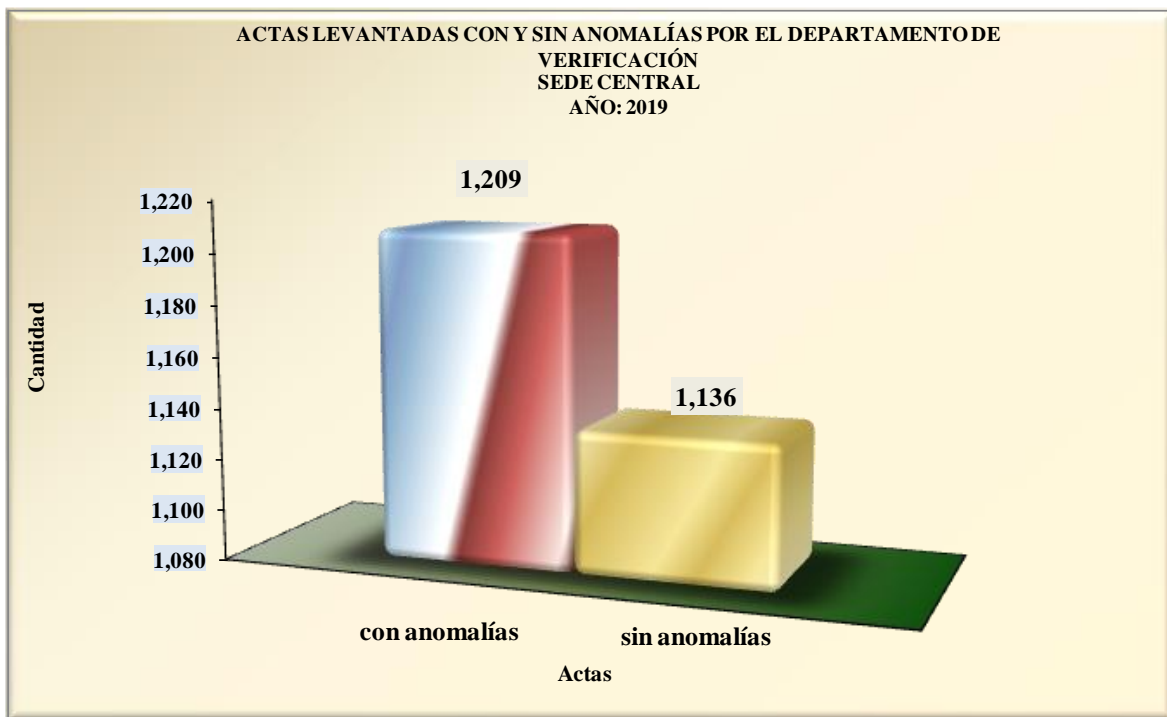
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,209	1,136

Fuente: Departamento de Verificación



**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 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	975	847
Ley 6 de 1987	234	289

Fuente: Departamento de Verificación



ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 2001/2020 Próxima 2002/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	167	870	1,367	251	126	64	204	601	296	1,292	1,168	6,406
Productos vencidos (PV)	productos	9,038	22,350	10,085	4,308	4,122	12,500	14,800	31,330	1,252	9,006	12,507	131,298
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	71	529	165	277	43	1	31	2,126	7	490	536	4,276
Productos deteriorados	productos	69	831	1,787	128	267	689	36	412	228	360	264	5,071
Productos doble fecha de expiración	productos	0	23	0	0	0	0	0	71	0	0	2	96
Producto doble precio	productos	0	152	1	0	0	1	1	1	1	4	1	162
Fecha no clara	productos	3	16	29	16	0	21	0	230	0	9	59	383
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	3	0	0	1	0	0	4	0	0	8
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	0	6	21	0	40	73	0	13	0	28	183
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo inform	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	9
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin círculo	establecimiento	3	15	0	0	0	0	0	11	0	9	4	42
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de	establecimiento	5	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	9
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin	establecimiento	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	10	54	7	13	0	8	12	17	6	9	15	151
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	9	9	8	0	4	4	1	0	8	4	48
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	1	1	0	0	0	0	1	11	1	16
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	21	29	0	0	0	3	1	0	14	0	1	69
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	5
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	6	0	0	0	0	0	3	20	1	5	36
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	7
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL POR REGIONAL		9,407	24,885	13,461	5,033	4,558	13,332	15,163	34,804	1,850	11,219	14,614	148,326

Fuente: Departamento de Verificación

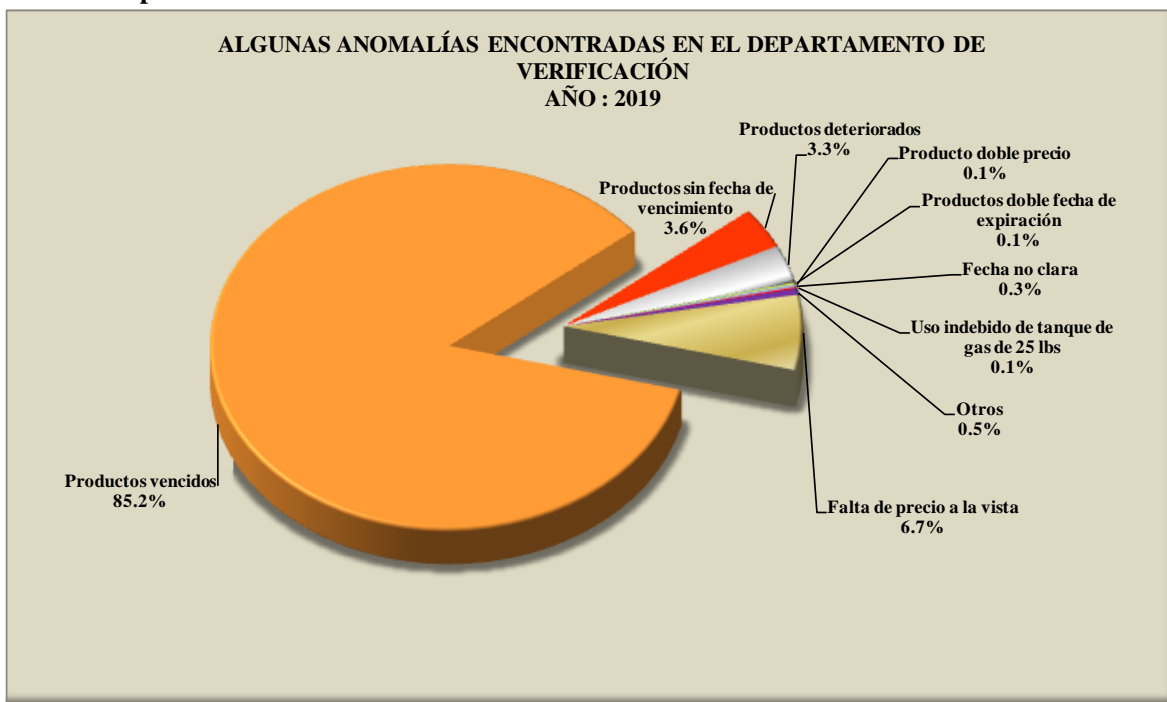
**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN
VERIFICACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	11,097	6.7
Productos vencidos	142,102	85.2
Productos sin fecha de vencimiento	6,045	3.6
Productos deteriorados	5,581	3.3
Productos doble fecha de expiración	104	0.1
Producto doble precio	165	0.1
Fecha no clara	512	0.3
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	195	0.1
Otros	914	0.5
TOTAL	166,715	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



**CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

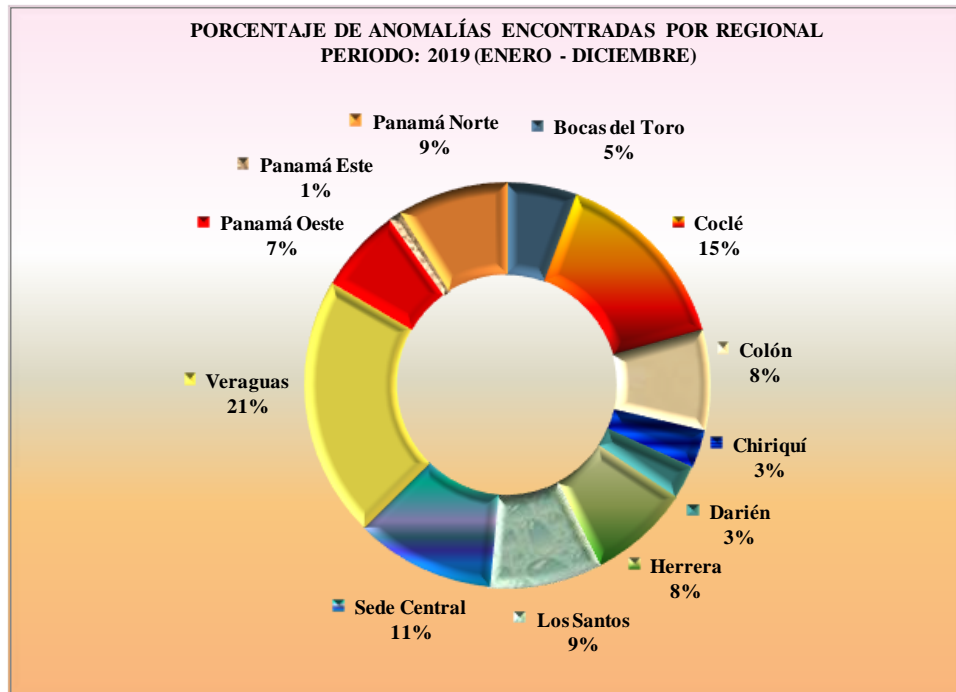
NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	9,407	5.6
Coclé	24,885	14.9
Colón	13,461	8.1
Chiriquí	5,033	3.0
Darién	4,558	2.7
Herrera	13,332	8.0
Los Santos	15,163	9.1
Sede Central	18,389	11.0
Veraguas	34,804	20.9
Panamá Oeste	11,219	6.7
Panamá Este	1,850	1.1
Panamá Norte	14,614	8.8
TOTAL	166,715	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,210	20.6	222,682	79.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	208	3.5	11,510	4.1
SUPER CARNES	832	14.2	1,612	0.6
SUPERMERCADO REY	2,057	35.1	15,526	5.6
SUPERMERCADO XTRA	1,142	19.5	15,254	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	341	5.8	3,844	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.1	3,231	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	23	0.4	880	0.3
DELI (K) MARKET	13	0.2	849	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	21	0.4	345	0.1
PRICE SMART	12	0.0	211	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
TOTAL	5,865	99.8	279,145	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: Departamento de Verificación.

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

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	110	6.8	18,425	7.7
SUPERMERCADO 99	364	22.6	116,396	48.7
SUPERMERCADO XTRA	453	28.1	39,883	16.7
SUPERMERCADO REY	574	35.6	35,862	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	15	0.9	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	22	1.4	19,173	8.0
SUPER CARNES	70	4.3	121	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	3	0.2	614	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
TOTAL	1,611	100.0	238,833	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: Departamento de Verificación.

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO
NACIONAL**

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	89	9.8	1,522	4.0
SUPERMERCADO 99	174	19.2	13,083	34.3
SUPER CARNES	94	10.4	341	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	0.8	2,442	6.4
SUPERMERCADO REY	87	9.6	7,163	18.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	61	6.7	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA	81	8.9	6,058	15.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	314	34.6	2,316	6.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.6
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.6
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	907	100.0	38,096	100.0

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

En los meses de mayo, junio,septiembre y noviembre; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 2001/2020 Próxima 2002/2020

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	68	239	64	111	77	641	153	146	575	23	56	70	2,223
Almacenes	31	58	54	329		181	37	256	104	38	14	26	1,128
Animales						0							0
Auto Repuestos	2	2	13	4		24	12	6	18	1	1	17	100
Alquiler de Autos		1				2			1				4
Agencia de Autos				1		2							20
Agencia de Viajes								17					13
Almacén de Bicicletas								13					0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas			4				1	6				1	12
Bancos								3		1	1		5
Bienes y Raíces										1			1
Casas de Empeños		1											1
Casinos													0
Carnicerías			4				1	7	1				13
Celulares	4	21	3	15		22			6	1		3	75
Centro de Estéticas				2		1		77					80
Cines			1					7		3			11
Clínicas y Hospitales		7	9	4			4	32	4	4	1	15	80
Colegios y Escuelas		2		4				34		1	12	4	57
Computadoras		1				4							5
Constructoras													0
Courier				1									1
Cooperativas		1		2			1		47				51
Distribuidora e Importadoras		9	14	7		8		24	6	5	2	8	83
Equipo Medico						1							1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos				27		9	0		1	3	7	1	48
Electronicas		6				6	5	6	3	1		3	30
Envío de dinero								6			1		7
Estacionamiento				3				10	1				14
Estudios de Fotografías	1	0	0	0		0	0	1	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	4	2	0	3	0	1	1	17	1	3	6	2	40
Esoterica	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	1	0	32	0	1	0	0	38
Farmacias	36	31	27	22	0	36	10	33	37	7	10	5	254
Ferreterías	9	19	16	2	0	19	5	4	1	3	3	24	105
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Funerarias	9	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	14
Hotels y Pensiones	70	36	7	39	0	4	32	18	24	1	2	1	234
Internet	1	4	1	2	0	0	6	2	0	1	0	6	23
Joyería y Relojería	0	1	0	4	0	1	1	4	1	1	0	0	13
Imprenta y Copiadoras	0	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	6
Investigaciones Especiales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	0	13	34	5	0	2	6	32	0	3	2	51	148
Líbrería	0	0	0	4	0	0	0	2	0	1	0	1	8
Materiales de Construcción	0	1	0	0	0	11	3	0	0	2	0	15	32
Mini Super	319	365	211	126	20	600	142	239	447	191	166	176	3,002
Mueblerías	0	3	0	3	0	15	3	10	0	1	0	16	51
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	3	1	0	0	3	0	6	2	0	0	0	15
Otros	12	147	0	10	0	0	7	60	1	2	0	17	256
Panaderías/Refresquerías	2	56	16	17	0	33	16	68	12	13	13	21	267
Perfumerías	0	0	0	1	0	4	1	2	0	0	0	0	8
Pintura	1	2	0	0	0	7	2	1	0	0	0	1	14
Restaurantes / Fondas	118	196	148	203	0	117	121	511	66	61	40	58	1,639
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Salón de Belleza	1	9	10	20	0	14	18	0	52	4	0	14	142
Sedería y Sastrería	0	0	1	0	0	4	0	4	0	1	1	2	13
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	56	100	88	49	0	59	15	166	37	149	65	42	826
Telefonía	0	0	0	0	0	0	1	11	0	4	0	0	16
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	4	0	5	0	14	6	9	0	0	38
Taller de Reparaciones de Autos	1	1	0	2	0	3	0	6	1	1	0	0	15
Tv por Cable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	36	14	0	0	2	1	3	56
Videos	0	3	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	5
Zapatería	0	3	0	34	0	5	0	0	6	3	0	0	51
TOTAL DE VISITAS	745	1,343	727	1,069	97	1,889	620	1,902	1,464	550	405	603	11,414

Fuente: Departamento de Verificación

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,
SEGÚN ACTIVIDADES**

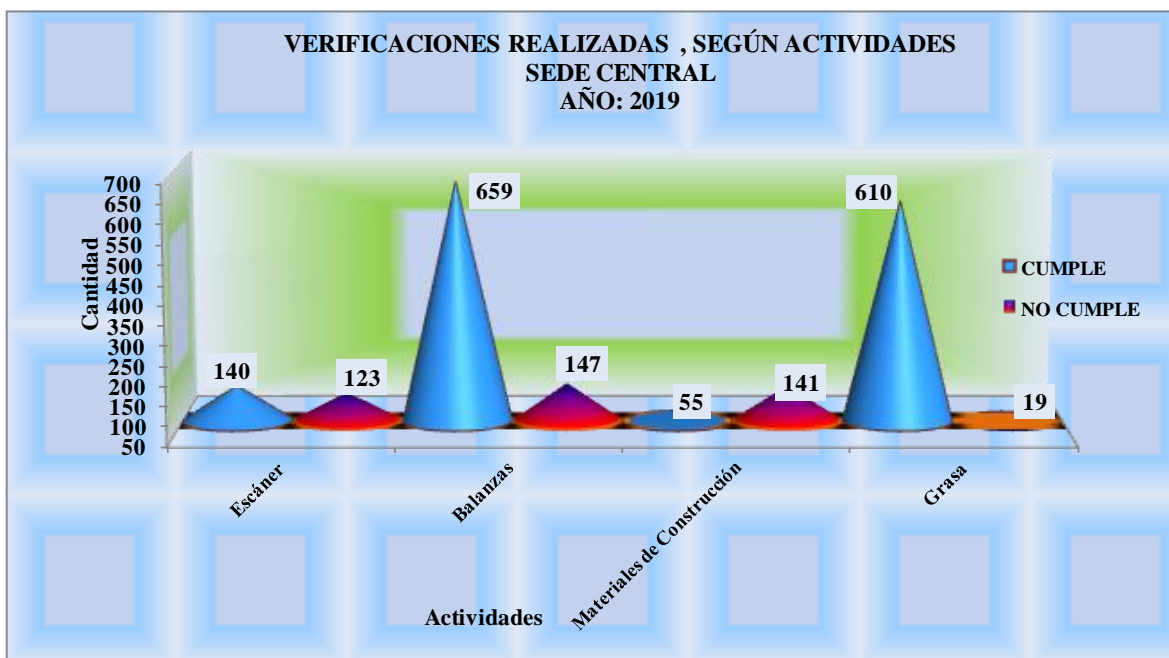
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	140	123
Balanzas	659	147
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	610	19

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

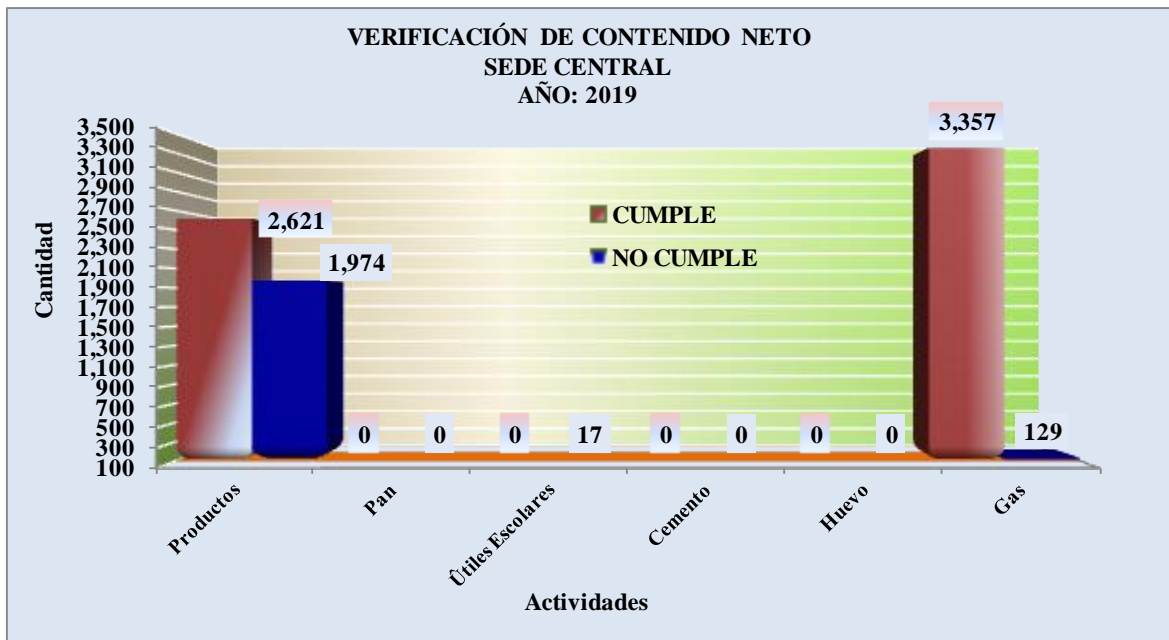
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	2,621	1,974
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	3,357	129

Fuente: Departamento de Metrología.



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

SEDE CENTRAL

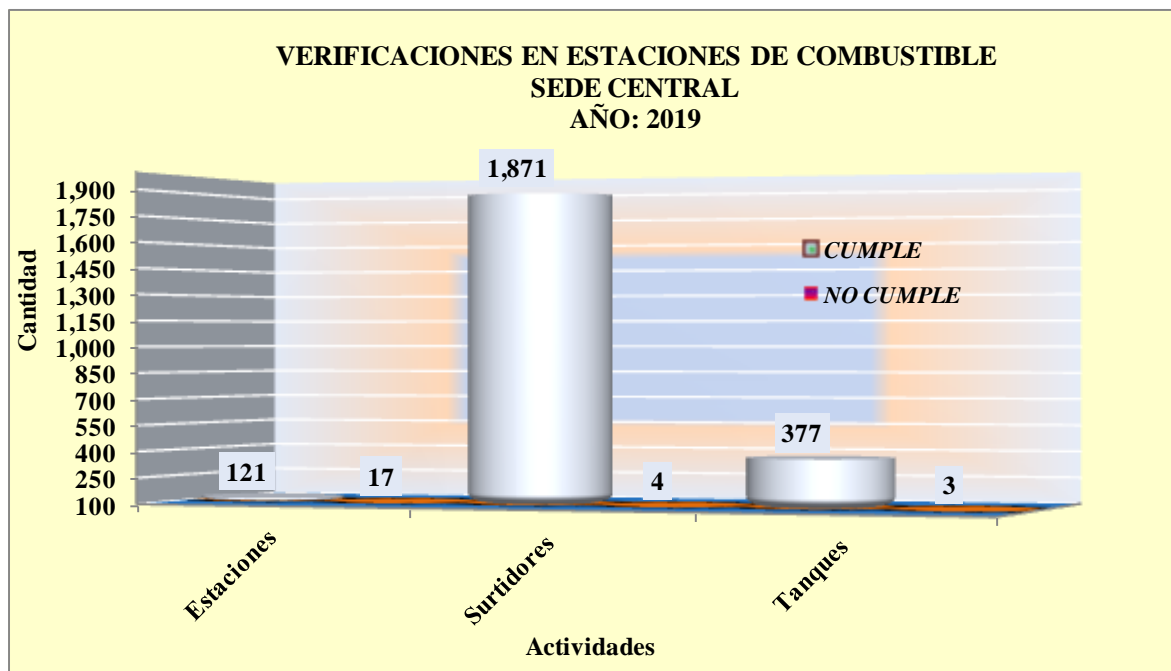
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	121	17
Surtidores	1,871	4
Tanques	377	3

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

Fuente: Departamento de Metrología.



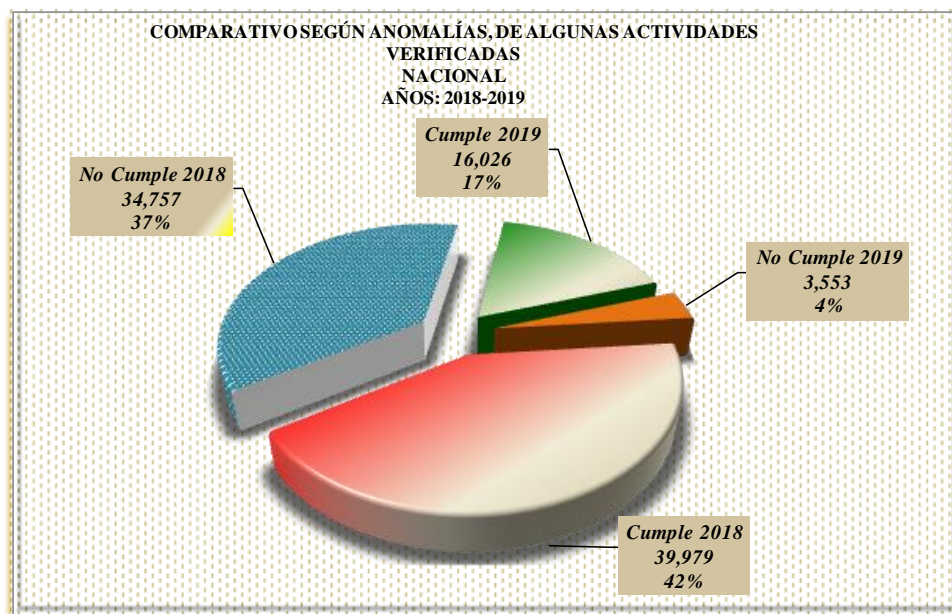
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL
PERÍODO: 2019 - 2018**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	189	290	231	262
Pesas y Balanzas	945	224	843	350
Combustible (1)	4,390	59	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	9,111	2,809	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	143	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	1,335	28	1,030	45
TOTAL	16,026	3,553	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		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
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	41	14	0	0	48	26	19	4	57	15	94	14	286	77	363	
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	0	9	9	
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	1	0	3	0	8	0	27	27	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1792	479	0	0	9	43	0	0	0	0	1332	167	3,133	689	3,822	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	10	2	15	9	0	0	2	1	21	9	0	0	8	9	56	30	86	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (boka)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	2	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	12	1	14	3	12	2	39	8	14	5	17	4	13	2	121	25	146	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	155	0	317	0	0	0	451	5	149	2	144	1	285	0	1501	8	1,509	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4	4	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	1	62	0	0	0	136	0	35	1	68	0	54	0	399	2	401	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	13	34	0	22	7	20	6	23	9	22	6	40	49	167	216	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	5		68		106		57		57		34		100		427		427	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	18		72		79		33		50		33		73		358		358	
Verificación de grasas	freidora o paña	0	0	185	0	0	0	57	3	153	1	128	0	202	5	523	9	532	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	94	2	96	
Verificaciones Especiales *	prod-estabtec	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	8	0	6	5	11	
TOTAL DE ACTIVIDADES		256	14	2440	539	12	24	760	115	397	45	424	42	2002	237	6,175	1016	7,191	

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

(1) Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

Fuente: Departamento de Metrología.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019****Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	565
Medios de Comunicación	3,584
Consulta	8,313
Capacitaciones	690
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	258
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	1,226
Ley 24	39
Ley 45	1,849
Ley 81	52
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	934
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,650
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	121
Radio	575
Prensa	27
Otros	10
MÓDULOS	
Albrook Mall	542
Los Pueblos	471
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	195,856
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	63,995

Fuente: Departamento de Educación

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	92	98	66	35	57	15	13	603
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	6	2	9	1	0	50
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	1	0	0	0	0	41
Programas	2	2	8	12	4	5	9	1	0	1	0	0	44
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	52	27	44	7	9	375
Capacitaciones	7	7	3	11	11	8	6	4	4	1	5	2	69
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	11	9	4	2	2	0	0	89
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	2	2	2	0	0	17
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	1	0	0	0	0	60
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
TEMAS	17	39	33	34	57	81	89	12	34	51	13	9	469
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	3	5	24	4	0	87
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	4	14	14	6	7	94
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	7
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	1	0	0	0	0	10
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	4	0	0	0	0	42
Otros	9	25	20	24	21	45	56	0	11	11	2	2	226
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	10	10	6	9	13	2	11	3	1	1	0	0	66
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	0	1	0	0	0	60
Radio	0	0	0	0	0	0	2	3	0	1	0	0	6
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)*	74	82	75	105	51	83	93	91	98	110	102	49	1,013
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46	44	33	542
Los Pueblos (Metromall) (1)	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64	58	16	471
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,665	5,131	2,013	3,976	3,130	7,584	4,012	2,721	745	401	401	531	34,310
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	510	258	399	422	436	214	34	3,622

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

Fuente: Departamento de Educación

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

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	45	100	22	51	0	83	88	86	18	7	15	515
Población Beneficiada Jornadas Educativas	918	3,717	3,580	12,906	0	13,181	362	1,668	1,007	161	386	37,886
Capacitaciones	72	133	0	72	0	98	96	30	54	27	39	621
Personas Capacitadas	2,599	2,921	0	2,078	0	2,150	1,647	1,100	1,451	748	885	15,579
Programas	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	241
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	241	0	0	0	0	241
Consultas Educativas	152	931	3,325	761	0	209	398	925	818	419	0	7,938
Personal	140	922	3,030	643	0	209	307	908	652	321	0	7,132
Telefonía	12	9	295	115	0	0	91	17	166	97	0	802
Escrita	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4
Temas - Consultas	148	917	194	761	0	685	398	925	818	487	0	5,333
Ley 6ta	35	110	88	326	0	266	66	66	170	12	0	1,139
Ley 24	0	0	3	26	0	7	0	2	0	0	0	38
Ley 45	84	92	0	365	0	275	190	19	431	299	0	1,755
Ley 81	0	0	0	41	0	3	1	0	0	0	0	45
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	203	103	0	0	14	9	488	35	78	0	932
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	27	512	0	3	0	120	132	350	182	98	0	1,424
Distribución de Material Educativo	17,700	11,899	10,722	41,038	0	32,107	19,713	10,739	12,346	5,282	0	161,546
Participación en Medios de Comunicación	70	57	35	157	0	58	142	133	15	0	2,876	3,543
Televisión	9	6	0	19	0	0	2	25	0	0	0	61
Radio	59	42	33	117	0	56	140	107	15	0	0	569
Prensa	1	2	2	21	0	0	0	1	0	0	0	27
Otros	1	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	3,669	7,569	6,905	15,745	0	15,540	2,648	3,693	3,276	1,328	1,271	60,373

Fuente: Departamento de Educación

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

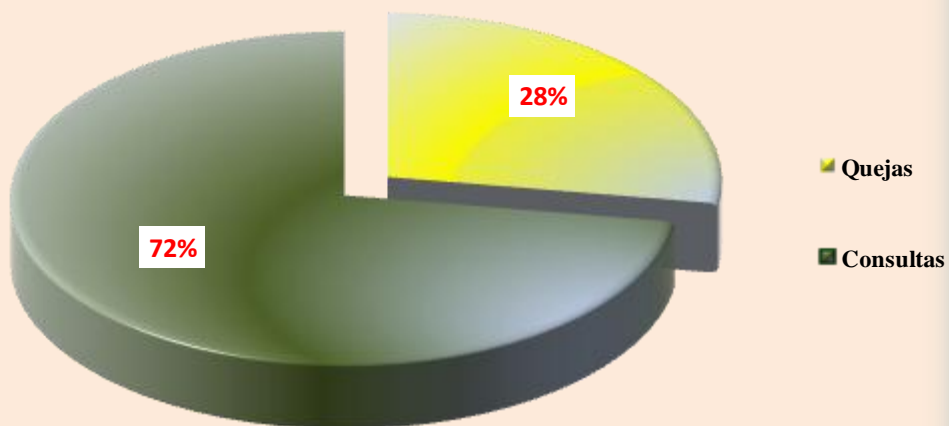
Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B./.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	8	12	32	18	13	179	1,552.45
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64	58	16	471	
TOTAL	29	62	40	49	46	51	57	45	70	96	76	29	650	

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

Fuente: Departamento de Educación

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS
MÓDULO: LOS PUEBLOS (METROMALL)
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019



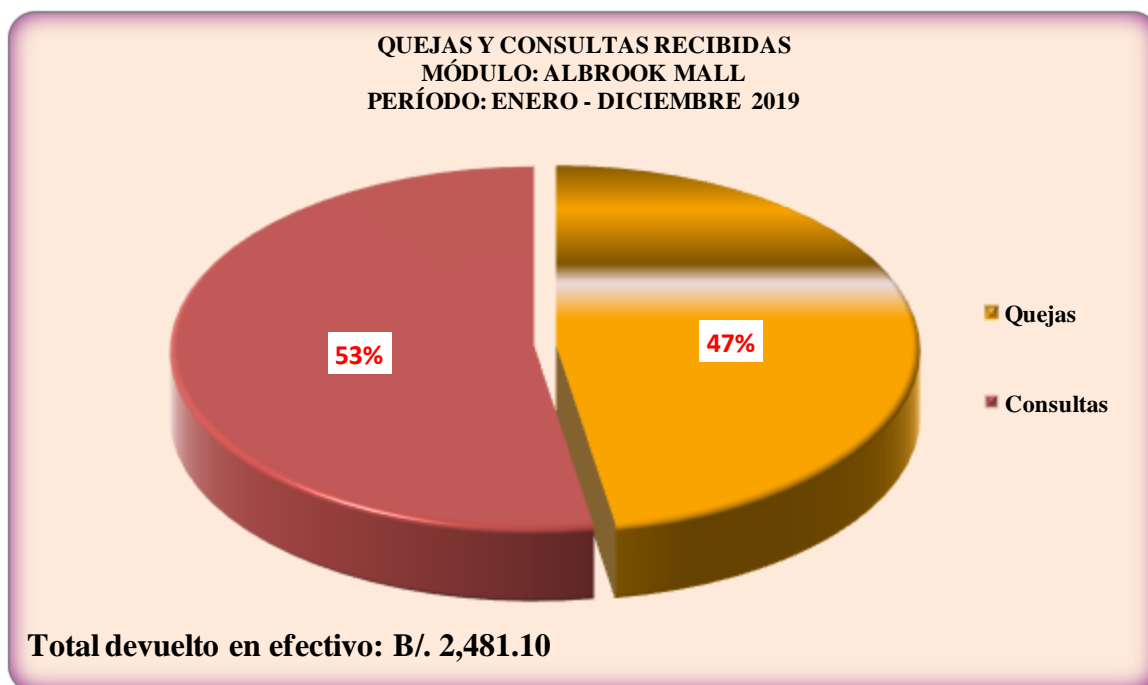
Total devuelto en efectivo: B/. 1,552.45

ALBROOK MALL

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	46	33	39	41	28	488	2,481.10
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46	44	33	542	
TOTAL	108	72	79	111	87	73	96	100	73	85	85	61	1,030	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,852
Sin Anomalía	89,177
TOTAL	105,029

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,415
Mini Super	49,895
Abarroterías	47,719
TOTAL	105,029

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO