



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2018



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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17	3,857	69,791,167.46
Ene-18	330	5,362,906.29

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	2,783	37,829,875.46
Ene-18	288	6,023,465.42

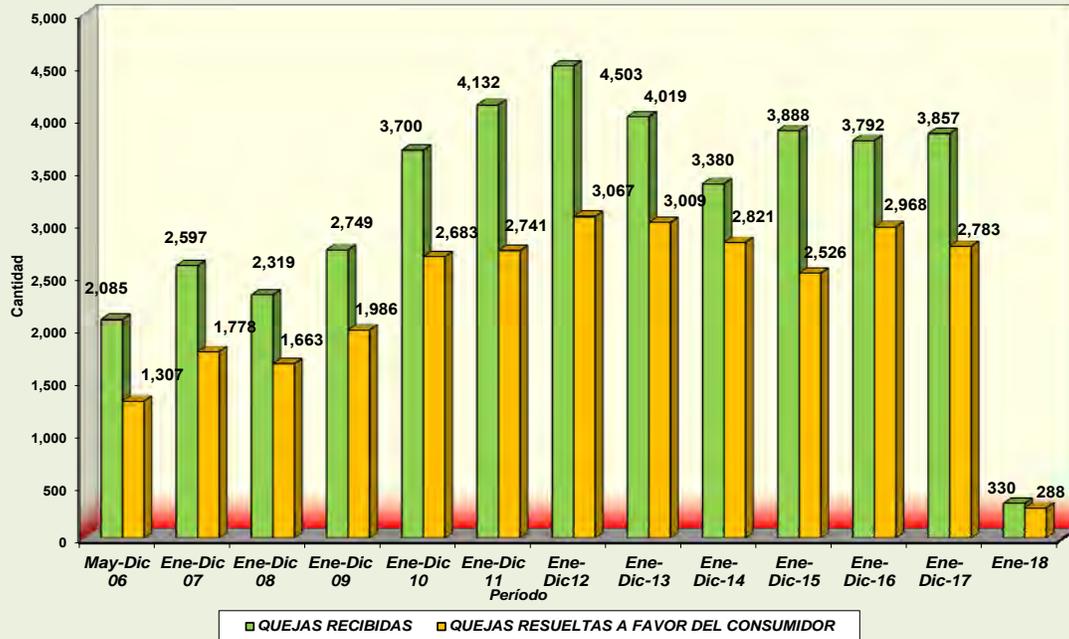
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

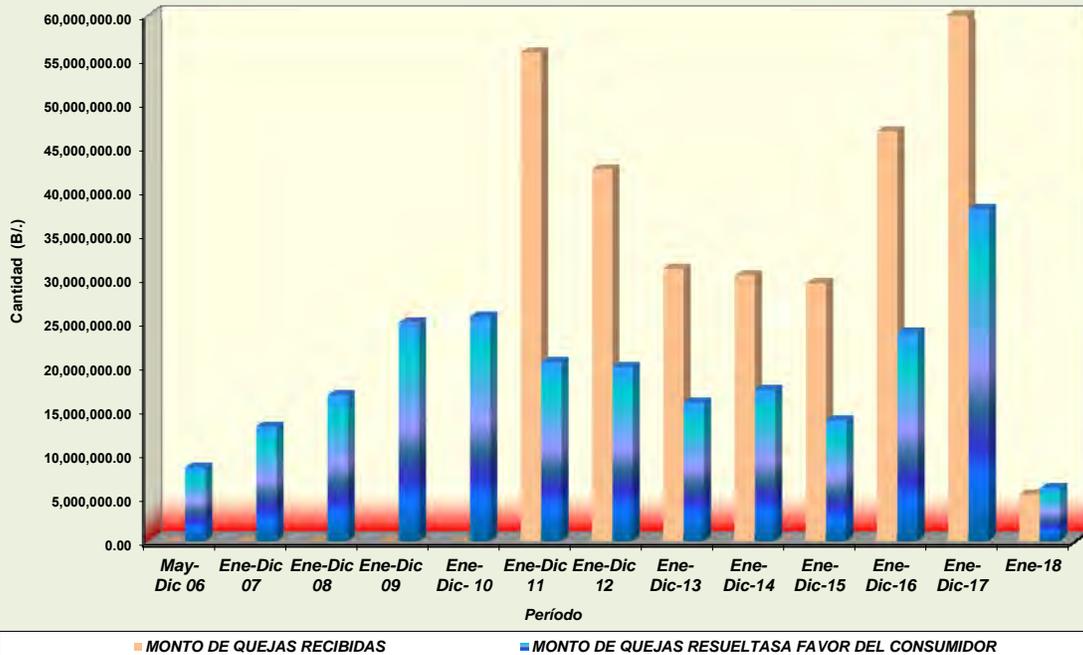
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	29,620	243,288,261.37
---	---------------	-----------------------

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 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. 20/02/18 Próxima 20/03/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-18	239	5,243,038.47

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

SEDE CENTRAL

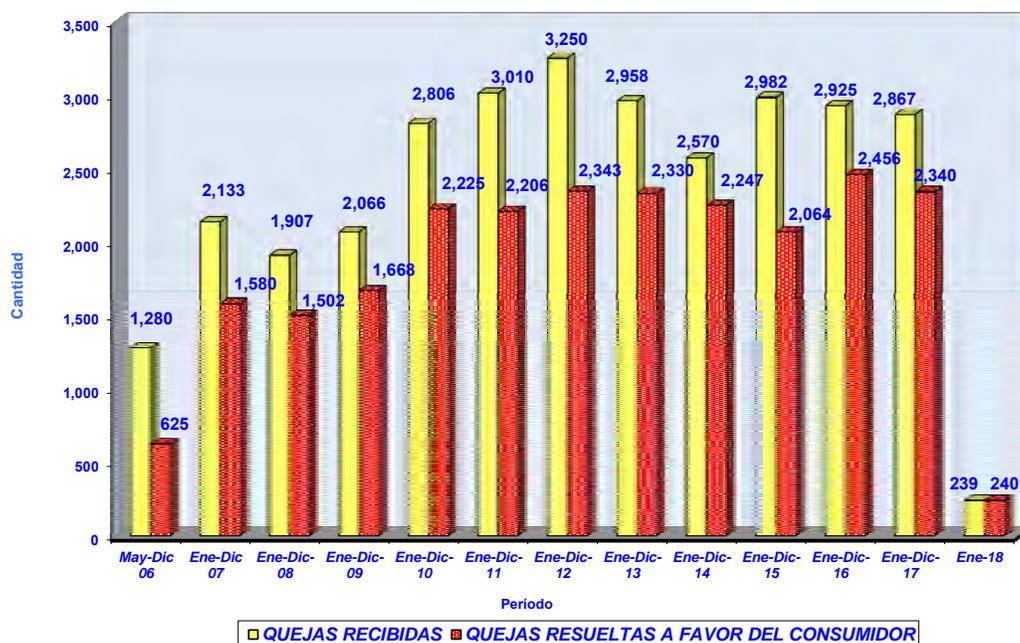
PERÍODO: 2006 al 2018

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-18	240	5,947,616.85

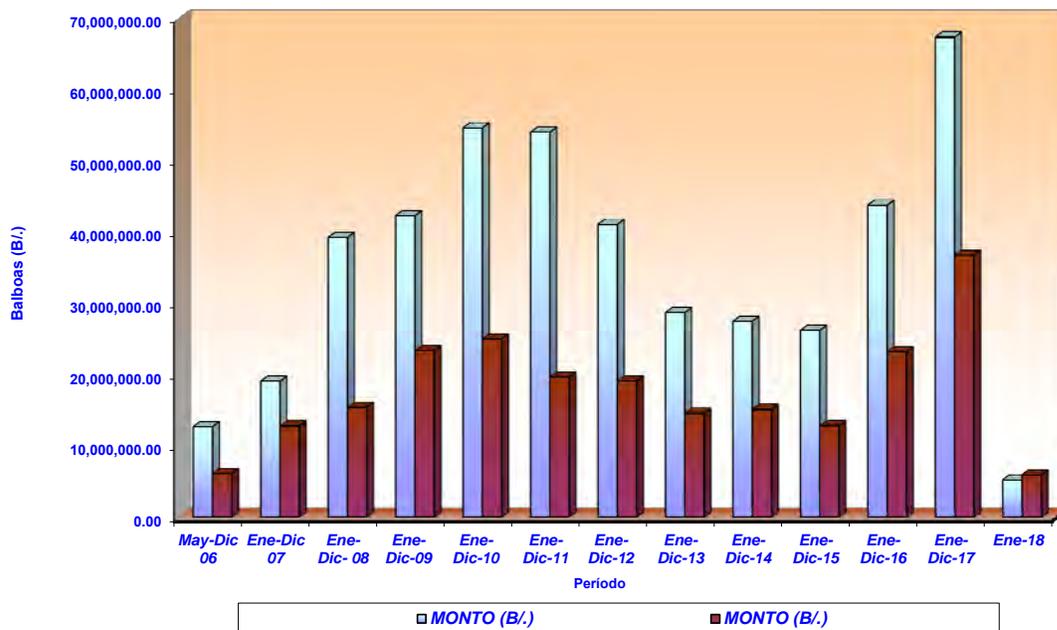
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	23,826	230,071,257.22
--	---------------	-----------------------

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	275	239	3	33	0
REGIONAL	Expedientes	98	91	2	5	...
TOTAL NACIONAL		373	330	5	38	0
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	93					
Promedio de Quejas Mensual	373					

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) DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	86.91%	1.09%	12.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	92.86%	2.04%	5.10%	...

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	83
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	156
TOTAL		239
Promedio de Quejas Diarias	11	
Promedio de Quejas Semanal	60	
Promedio de Quejas Mensual	239	

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	34.73%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	65.27%

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. 20/02/18 Próxima 20/03/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-18	91	119,867.82

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-18	48	75,848.57

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	47
Agencia de autos	20
Hoteles o planes vacacionales	4
Venta de autos usados	4
Material didáctico	4
Fábricas de muebles	3
Servicio de intermediación	2
Almacén por departamentos	1
Cursos de inglés	1
Servicios de instalación	1
Taller de reparación de autos	1
TOTAL	88

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	40	45.5	107,730.40	4,309,216.00
Incumplimiento de garantía	14	15.9	23,332.05	326,648.73
Incumplimiento de contrato	9	10.2	22,797.67	205,179.05
Falta de información comercial	9	10.2	30,793.17	277,138.54
Vicio oculto	5	5.7	16,663.84	83,319.21
Aclaración de contrato	4	4.5	2,042.50	8,170.00
Cobro indebido	2	2.3	5,691.69	11,383.37
Incumplimiento de servicio	2	2.3	6,021.21	12,042.41
Custodia de bien	2	2.3	4,271.65	8,543.30
Daño y perjuicio	1	1.1	7,804.72	7,804.72
TOTAL	88	100.0	59,652.79	5,249,445.33

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 - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	40	34.8	49,187.20	1,967,488.08
Desistimiento	21	18.3	74,073.54	1,555,544.33
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	16	13.9	30,296.26	484,740.20
Acuerdo en audiencia/Varios	9	7.8	36,677.49	330,097.44
Abandono	8	7.0	21,320.13	170,561.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	7.0	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	7	6.1	127,946.57	895,626.00
Pendiente constancia Desistimiento	6	5.2	50,073.79	300,442.74
TOTAL	115	100.0	51,263.90	5,895,348.35

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	35	4,260,524.00
Incumplimiento de contrato	5	179,832.98
Cobro indebido	2	11,383.37
Vicio oculto	2	26,169.21
Falta de información	2	223,995.47
Incumplimiento de garantía	1	53,940.00
TOTAL	47	4,755,845.03

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

PERÍODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	36	3,178,105.61
Desistimientos	17	1,885,224.00
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	56	5,129,038.50

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	3
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	3
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
AVANCE URBANO S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP / BIENES RAICES IDAPE	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROHUEL S.A	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	47

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	2	9,920.00
Vicio oculto	1	7,500.00
Incumplimiento de contrato	1	6,550.00
TOTAL	4	23,970.00

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	3	28,294.00
Acuerdos	4	23,388.63
TOTAL	7	51,682.63

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
SANDI AUTOS	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	4

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	262,788.73
Vicio oculto	2	49,650.00
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Incumplimiento de servicio	1	5,644.41
Custodia de bien	1	4,395.93
TOTAL	20	393,473.79

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	14	265,480.01
Desistimiento	3	84,150.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	19	376,625.01

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
GRUPO SILABA	5
PETROAUTOS, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	20

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Incumplimiento de garantía	131
Falta de información	30
Incumplimiento de contrato	18
Incumplimiento de servicio	17
Custodia de bien	11
Resolución de contrato	11
Cobro indebido	7
Daño y perjuicio	5
Rescindir contrato	3
Anulación de contrato	2
Vicio oculto	2
Veracidad de la publicidad	2
Mercancía defectuosa	1
Devolución de dinero	1
Nota de crédito	1
TOTAL	242

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 - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	131	54.1	469.61	61,519.56
Falta de información	30	12.4	621.02	18,630.51
Incumplimiento de contrato	18	7.4	526.52	9,477.30
Incumplimiento de servicio	17	7.0	551.24	9,371.13
Custodia de bien	11	4.5	457.15	5,028.67
Resolución de contrato	11	4.5	27.61	303.71
Cobro indebido	7	2.9	435.86	3,051.01
Daño y perjuicio	5	2.1	688.00	3,440.02
Rescindir contrato	3	1.2	25.08	75.24
Vicio oculto	2	0.8	517.51	1,035.02
Veracidad de la publicidad	2	0.8	369.00	738.00
Anulación de contrato	2	0.8	18.40	36.79
Mercancía defectuosa	1	0.4	499.00	499.00
Nota de crédito	1	0.4	155.00	155.00
Devolución de dinero	1	0.4	100.00	100.00
TOTAL	242	100.0	468.85	113,460.96

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 - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	52	30.1	1,598.12	83,102.19
Desistimiento/Devolución	32	18.5	411.47	13,166.97
Pendiente constancia desistimiento	23	13.3	153.81	3,537.58
Acuerdo en audiencia/Varios	22	12.7	76.15	1,675.23
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	8.7	558.25	8,373.77
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	6.4	758.36	8,341.94
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	2.9	784.95	3,924.74
Resolución/Devolución	4	2.3	802.60	3,210.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	1.7	457.07	1,371.20
Resolución/Reparar	3	1.7	334.62	1,003.87
Transacción extrajudicial	3	1.7	136.39	409.18
TOTAL	173	100.0	740.56	128,117.07

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	7	9,634.81
Incumplimiento de contrato	2	1,748.00
Incumplimiento de garantía	1	761.45
Cobro indebido	1	1,109.36
TOTAL	11	13,253.62

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	7	5,764.00
Acuerdos	2	3,898.12
TOTAL	9	9,662.12

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
DEISA	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
MYS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROHUEL, S.A	1
PROMOTORA PROCASA (VISTA VERDE S.A)	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TOTAL	11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	29	13,955.53
Vicio oculto	1	995.07
Daño y perjuicio	1	459.99
TOTAL	31	15,410.59

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	15	6,128.65
Acuerdo	12	5,260.57
Resolución	2	470.77
TOTAL	29	11,859.99

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
PREMIER	5
MULTIMAX	3
RODELAG	3
TECH & HOUSE	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
LIVE SMARTPHONE	1
MUEBLERIA NANA	1
PHOTURA	1
PREMIER UNIVERSE S.A.	1
UNICA	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	36	8,623.61
Custodia de bien	3	769.00
Incumplimiento de servicio	2	155.00
TOTAL	41	9,547.61

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	3,903.14
Acuerdo	6	1,075.54
TOTAL	24	4,978.68

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	2
DRAGON CELL	2
MOVIL STOP	2
POWER PHONE	2
AIDY SHOP	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELL.COM	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
HS MOVILES #1	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
KING MOVIL , S.A	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	41

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	1,705.09
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	3	2,055.09

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	2,724.69
TOTAL	2	2,724.69

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
TOTAL	3

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	4,500.00
Incumplimiento de garantía	1	2,500.00
TOTAL	3	7,000.00

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	2,165.00
TOTAL	2	2,165.00

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, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	6,321.23
Incumplimiento de servicio	1	1,845.39
Cobro indebido	1	300.00
Falta de información	1	200.00
TOTAL	8	8,666.62

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	57,445.81
Resolución	1	533.10
TOTAL	4	57,978.91

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

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
MES: ENERO 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	17	58.6	131,153.1	2,229,602.72
Vicios ocultos	4	13.8	64,084.9	256,339.65
Incumplimiento de contrato	3	10.3	2,552.0	7,656.14
Incumplimiento de garantía	3	10.3	23,061.7	69,185.00
Falta de información comercial	2	6.9	79,399.7	158,799.38
TOTAL	29	100.0	93,847.69	2,721,582.89

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	40	62.5	1,967,488.08
Acuerdo judicial	16	25.0	484,740.20
Fallo a favor	8	12.5	190,848.56
TOTAL	64	100.0	2,643,076.84

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 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	6	904,085.00
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Incumplimiento de servicio	1	4,119.81
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Falta de información comercial	1	3,225.00
TOTAL	13	1,259,610.09

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

MES: ENERO 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	8	1,197,855.00
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	13	1,259,610.09

FUENTE: ACODECO

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

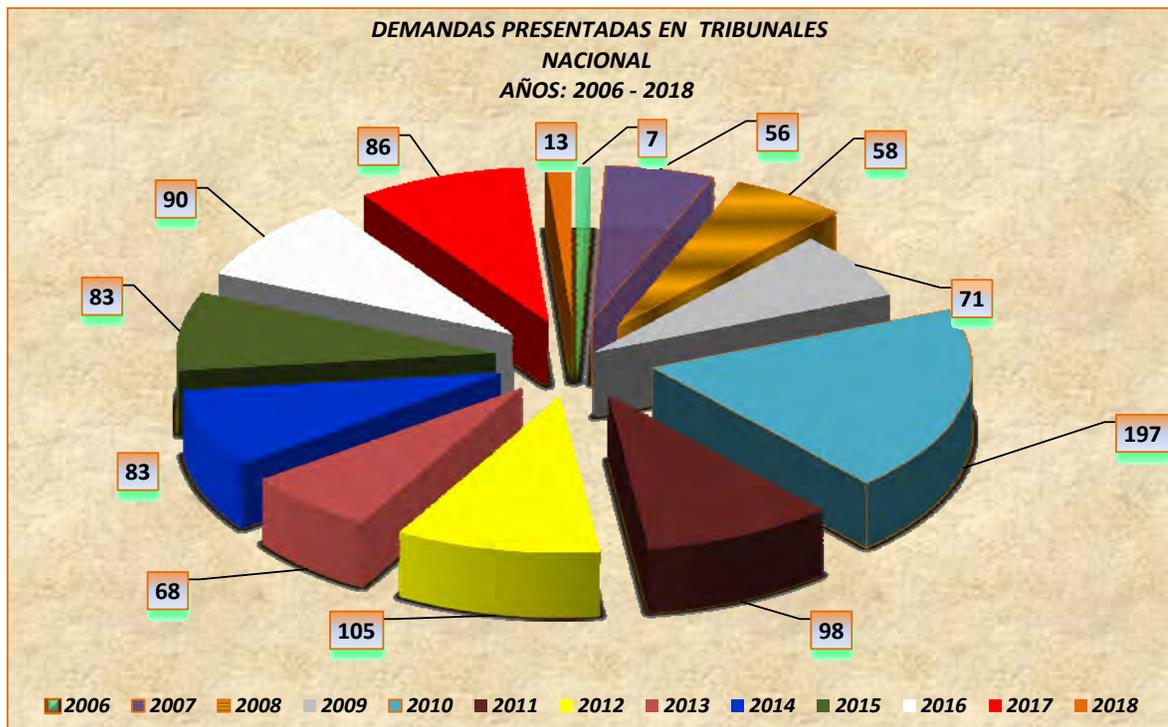
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/02/17 Próxima 20/03/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.5	1,162,188.01
2008	58	5.7	1,165,958.76
2009	71	7.0	3,177,387.81
2010	197	19.4	11,574,589.66
2011	98	9.7	4,265,056.02
2012	105	10.3	4,552,121.01
2013	68	6.7	3,037,107.83
2014	83	8.2	2,925,140.26
2015	83	8.2	2,460,388.06
2016	90	8.9	1,482,834.38
2017	86	8.5	5,075,770.22
2018	13	1.3	1,259,610.09
TOTAL	1,015	100.0	42,138,152.11

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	994	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	501	171,150.00

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 - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	4
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	4
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	6
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	5
Rectificar	Rectificar historial (números)	12
	Rectificar forma de pago	0
	Rectificar monto del último pago	0
	Rectificar fecha de último pago	0
	Rectificar saldo actual	0
	Rectificar monto original	0
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	4
	Consulta sin autorización	3
TOTAL		38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	8	1.8	3,760.00	2.8
SUPERMERCADO REY	5	1.1	2,290.00	1.7
SUPERMERCADO 99	4	0.9	1,570.00	1.2
SUPER CARNES	2	0.4	1,160.00	0.9
FARMACIAS ARROCHA	2	0.4	900.00	0.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.2	250.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.2	150.00	0.1
OTROS	422	94.8	122,870.00	92.4
TOTAL	445	100.0	132,950.00	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**

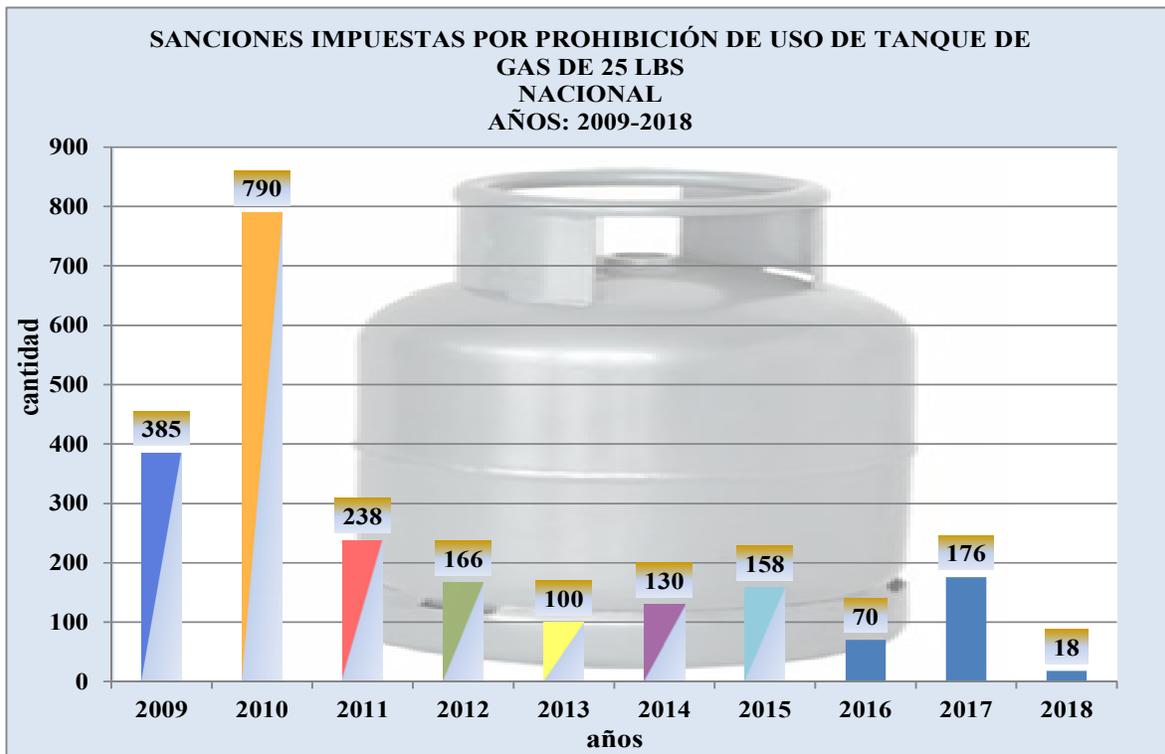
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	18	15,000.00
TOTAL	2,231	1,053,000.00

Fuente: ACODECO



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

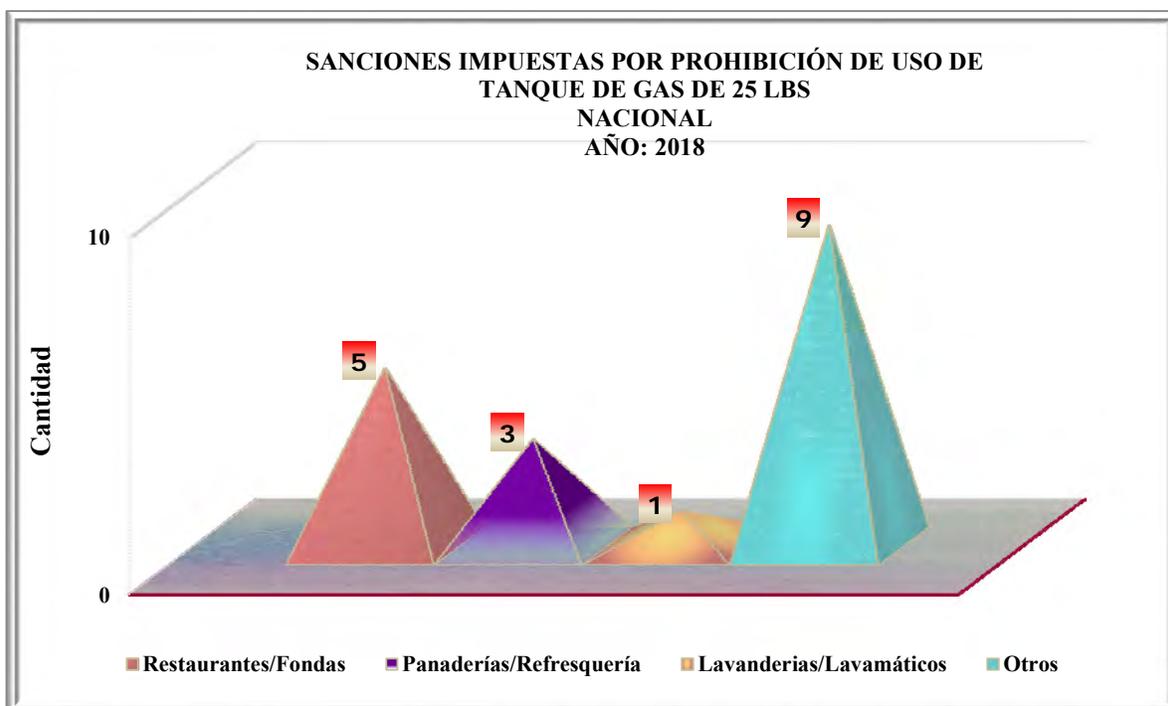
NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	5	4,500.00
Panaderías/Refresquería	3	3,000.00
Lavanderías/Lavamáticos	1	750.00
Otros	9	6,750.00
TOTAL	18	15,000.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	13
TOTAL	731

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	26	23,850.00
2018	2	1,100.00
TOTAL	146	163,200.00

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**	6	9	1	12	1
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	
Aumento de matrícula	...	5	2	3	
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	
Cobro por copias	...	2	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	
TOTAL	17	46	8	26	2

*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 (Enero)

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	21	4,200.00
TOTAL	180	36,975.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2016 - 2018 (ENERO)

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2016	94	47,000.00
2017	0	0.00
2018	0	0.00
TOTAL	94	47,000.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2018 (enero)

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	0	0	0.00
TOTAL	9	6	1,550.00

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	439.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	6	0.00
La publicidad no es veraz	15	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	1	0.00
Venta especial sin falta	0	0.00
TOTAL	33	439.00
VERIFICACIÓN	3	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	0	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	1	419.98

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	65
Internet	15
Medios Impresos	5
Prensa	0
Radio	0
TV	2
Otros	0
TOTAL	87

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 - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
EL MACHETAZO	2
NOVEY	2
STEVENS	2
SUBWAY	2
SUPER XTRA	2
TOTAL	10

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	999	517	1,516
TOTAL	123,989	73,657	197,646

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. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	479	134	613
TOTAL	54,707	28,557	83,264

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

Fuente: ACODECO

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

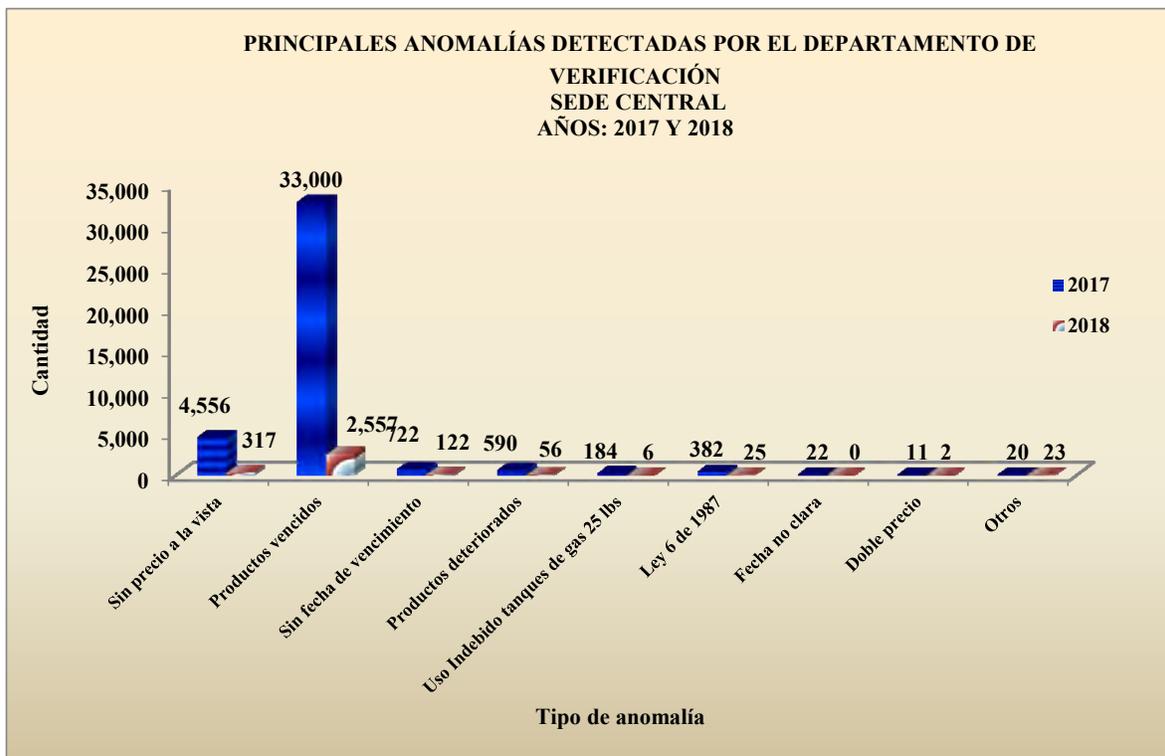
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2018 (enero)

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	317
Productos vencidos	33,000	2,557
Sin fecha de vencimiento	722	122
Productos deteriorados	590	56
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	6
Ley 6 de 1987	382	25
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	2
Otros	20	23
TOTAL	39,487	3,108

Fuente: ACODECO



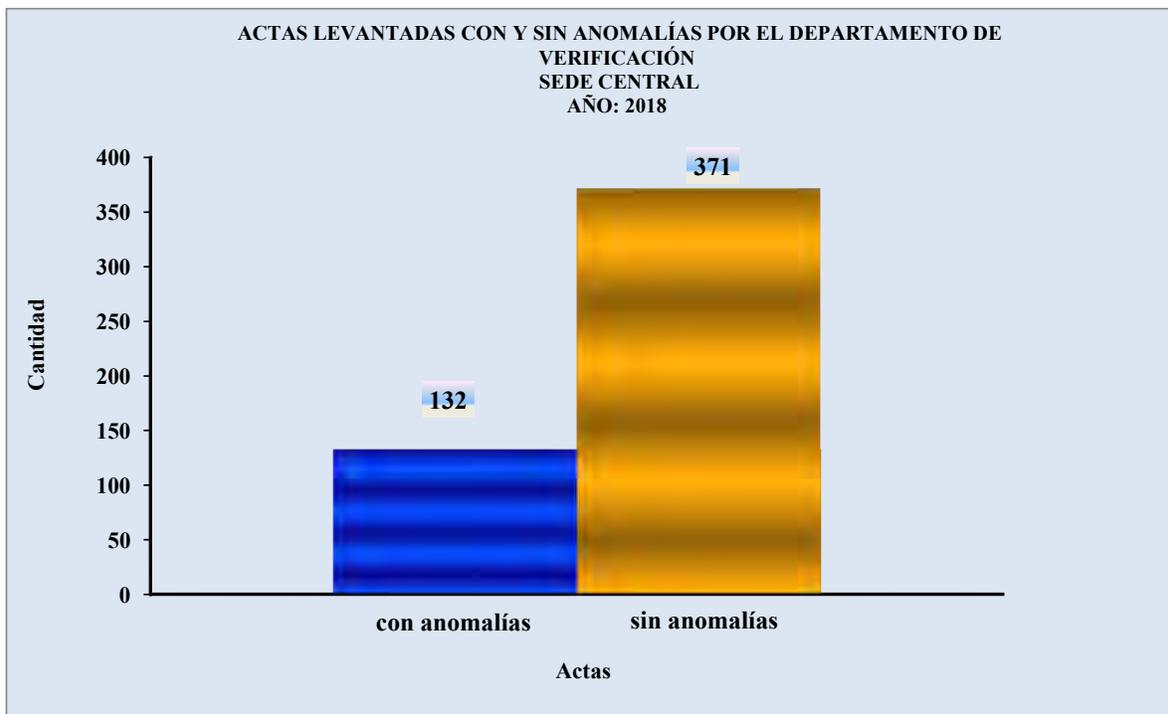
ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	132	371

Fuente: ACODECO



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

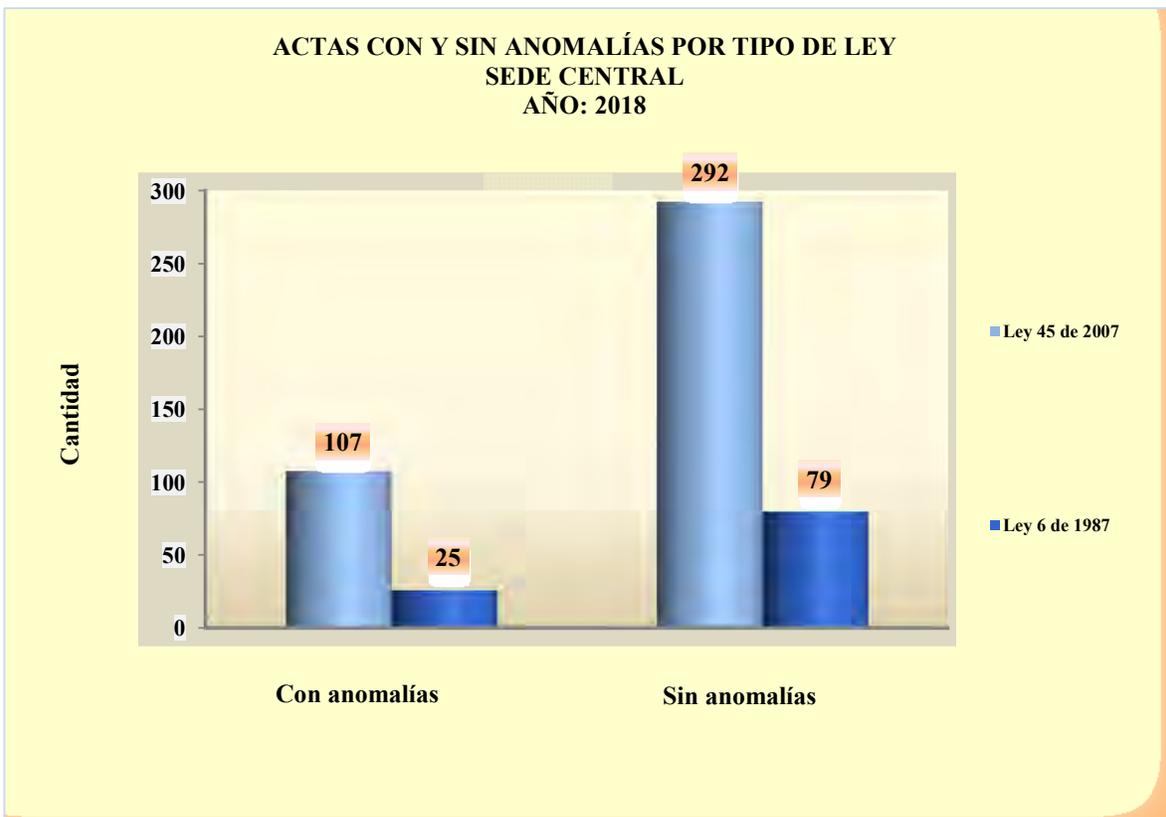
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	107	292
Ley 6 de 1987	25	79

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	20	156	0	3	0	25	16	317	39	52	239	0	867
Productos vencidos (PV)	productos	1,750	2,299	19	517	0	1,844	603	2,557	2,143	448	772	19	12,971
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	216	0	0	0	0	0	122	4	0	32	0	375
Productos deteriorados	productos	4	25	0	0	0	1	0	56	9	7	38	0	140
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	82
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Fecha no clara	productos	0	4	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	16
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	8	0	30	0	6	3	0	9	0	56
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	4
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	1	5	0	2	0	15	0	16	4	0	0	0	43
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	3	0	11
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	6
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1,777	2,707	19	531	0	1,917	631	3,088	2,284	509	1,097	19	14,579

NOTA: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

Fuente: ACODECO

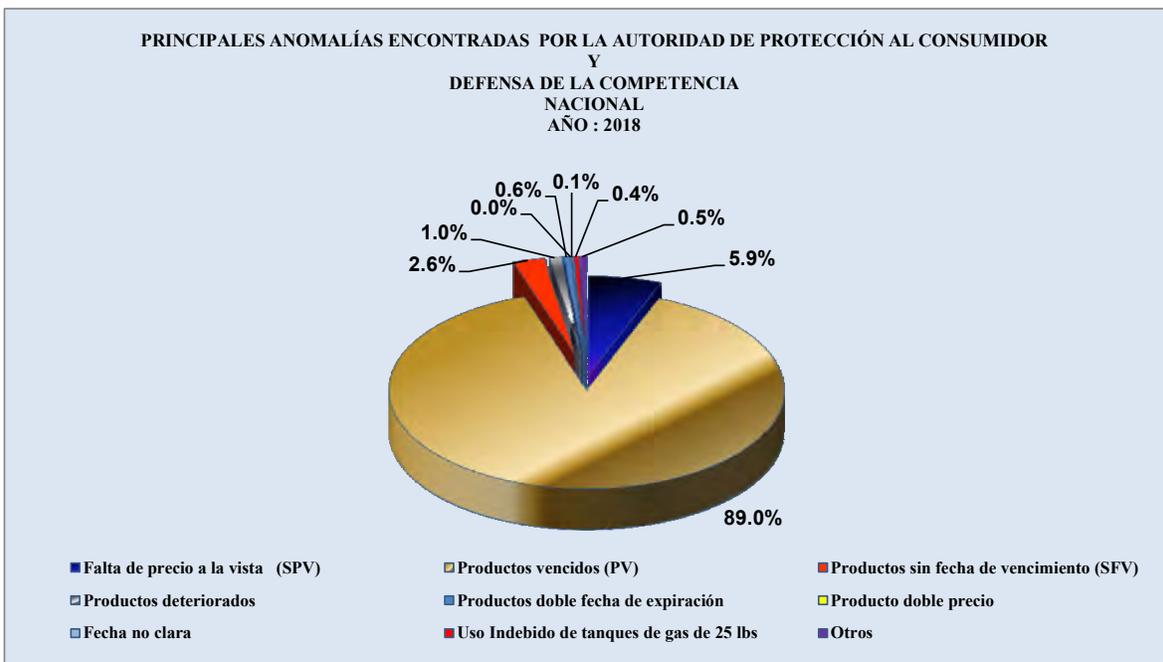
PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD Y PORCENTAJE, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

**NACIONAL
PERÍODO : ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	867	5.9
Productos vencidos (PV)	12,971	89.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	375	2.6
Productos deteriorados	140	1.0
Productos doble fecha de expiración	82	0.6
Producto doble precio	3	0.0
Fecha no clara	16	0.1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	56	0.4
Otros	69	0.5
TOTAL	14,579	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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	1,777	12.2
Coclé	2,707	18.6
Colón	19	0.1
Chiriquí	531	3.6
Darién	0	0.0
Herrera	1,917	13.1
Los Santos	631	4.3
Sede Central	3,088	21.2
Veraguas	2,284	15.7
Panamá Oeste	1,098	7.5
Panamá Este	509	3.5
Panamá Norte	19	0.1
TOTAL	14,580	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	262	81.4	2,761	1.0
SUPERMERCADO XTRA	59	18.3	12,850	4.8
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.3	820	0.3
SUPERMERCADO 99	219,028	82.3
SUPERMERCADO REY	11,909	4.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3,008	1.1
SUPER CARNES	205	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	17	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	322	100.0	266,061	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 - 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

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 XTRA	30	85.7	39,165	16.6
SUPERMERCADO REY	5	14.3	34,913	14.8
SUPERMERCADO 99	115,402	49.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	19,135	8.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	18,190	7.7
SUPER CARNES	27	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	608	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3,390	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	380	0.2
TOTAL	35	100.0	235,714	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

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	0	0.0	12,334	34.1
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,016	19.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,421	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,892	16.3
SUPER CARNES	0	0.0	175	0.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,859	5.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.9
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	0	0.0	36,177	100.0

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

En el mes de Enero 2018; no se encontró esta anomalía.

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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.	30	17	1	3	0	59	7	5	30	2	18	0	172
Almacenes	1	0	1	0	0	15	17	50	1	2	0	2	89
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	5
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Celulares	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	37
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	7
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	0	8
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Electronicas	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	7
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	1	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	6
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Farmacias	0	1	0	0	0	2	2	5	1	0	0	0	11
Ferreterías	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	0	2	0	14	0	0	2	16	0	0	0	0	34
Internet	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	2	0	0	0	1	10	0	1	0	0	14
Mini Super	56	37	4	17	0	37	14	30	18	18	10	0	241
Mueblerías	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4
Otros	2	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	7
Panaderías/Refresquerías	0	6	0	0	0	1	2	5	2	4	0	0	20
Restaurantes / Fondas	0	29	7	8	0	26	7	93	3	12	2	3	190
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Sedería y Sastretería	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Supermercados	2	14	0	10	0	6	0	11	0	13	6	2	64
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	0	0	0	6	1	3	4	0	0	14
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	7
TOTAL DE VISITAS	91	109	15	54	0	159	70	327	65	60	37	7	994

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	8	0	0	14	8	22	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,311	339	0	0	2,311	339	2,650	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	3	5	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	2	1	6	3	0	0	7	2	0	0	15	6	21	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	53	2	65	1	0	0	143	0	0	0	261	3	264	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	6	0	23	1	0	0	27	0	0	0	56	1	57	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	14	5	0	1	19	6	25	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	5	0	0	28	0	28	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2	0	0	12	0	12	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	207	0	0	0	207	207	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	5	3	8	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	0	1	0	0	65	5	95	6	0	0	2,523	566	0	1	2,683	579	3,262	

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

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
NACIONAL
AÑOS: 2012-2018 (enero)**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	14	8	3,974	1,169	5,143
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	3	2	282	284
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	1	0	312	312
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	0	0	139	139
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	2,311	339	393,016	66,127	459,143
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	2	3	532	1,089	1,621
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	0	0	622	4,508	5,130
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	0	0	306	1,447	1,753
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	15	6	941	355	1,296
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	261	3	12,999	168	13,167
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	2	0	144	144
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	1	0	61	61
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	56	1	3,016	25	3,041
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	19	6	667	1,359	2,026
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		28		2,488		2,488
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		12		2,428		2,428
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	0	0	3,695	547	4,242
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	0	207	267	652	919
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	5	3	51	49	100

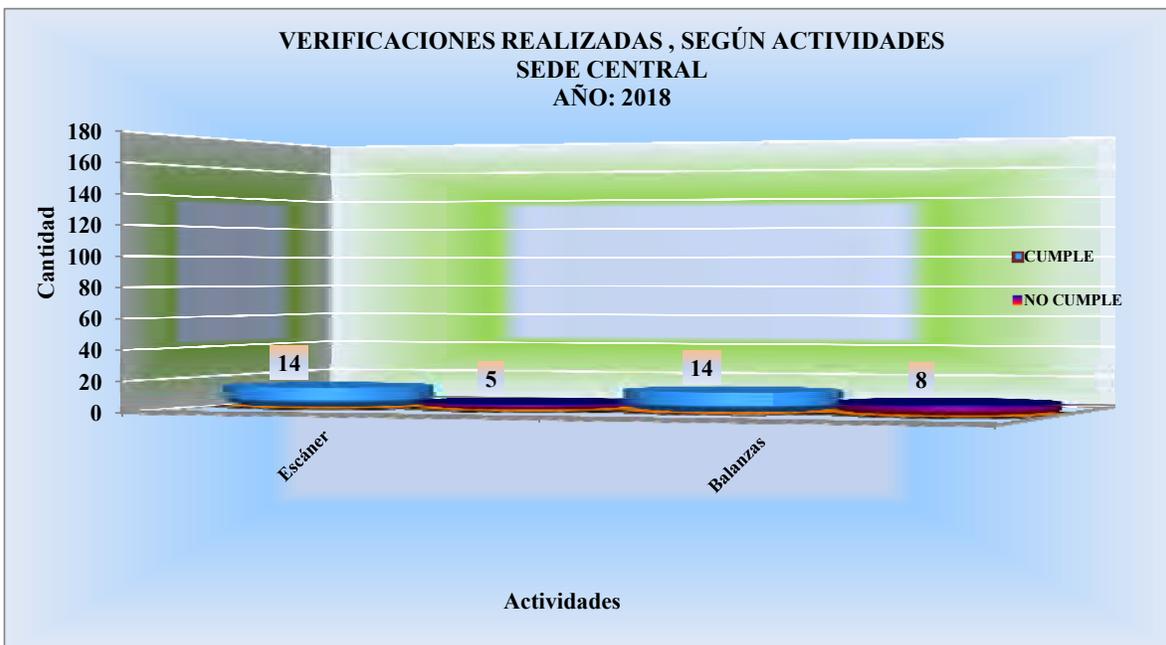
En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.
 (*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos, ventas de comida por peso y otros).
 NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
Fuente: ACODECO

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	14	5
Balanzas	14	8

Fuente: ACODECO

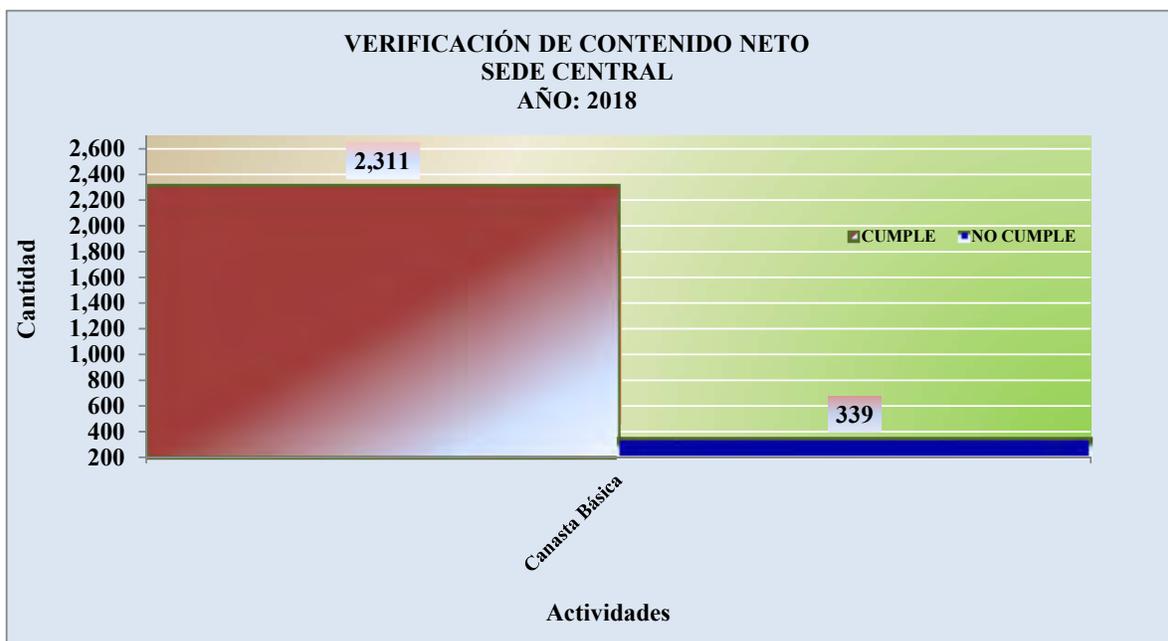


**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	2,311	339

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

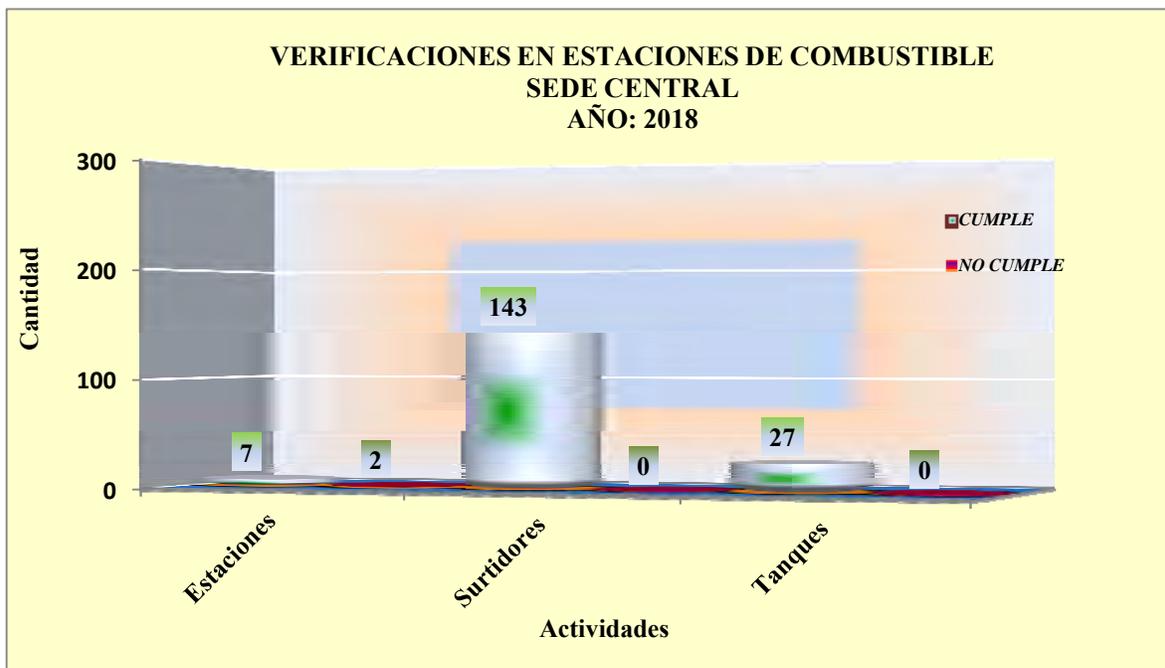
PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	7	2
Surtidores	143	0
Tanques	27	0

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

Fuente: ACODECO



**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS
NACIONAL**

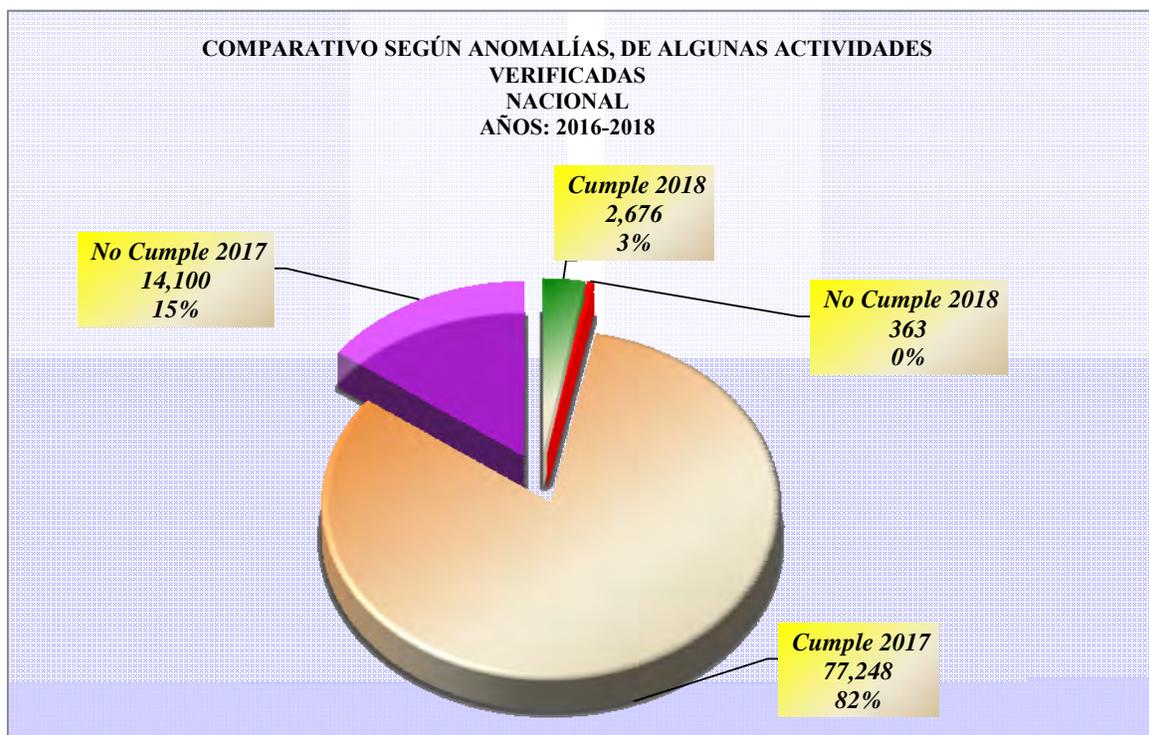
PERÍODO: 2016 - 2018 (enero)

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	19	6	166	254
Pesas y Balanzas	14	8	1,304	419
Combustible (1)	332	10	462	66
Contenido Neto (lotes)	2,311	339	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	0	0	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	1,043	41
TOTAL	2,676	363	77,248	14,100

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	36
Medios de Comunicación	43
Consulta	541
Capacitaciones	35
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	32
Cuida Tu Bolsillo	7
Guía del Consumidor	1
TEMAS	
Ley 6ta	185
Ley 24	5
Ley 45	170
Ley 81	6
Control de Precio	215
Otros	84
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	13
Radio	35
Prensa	1
Otros	2
MÓDULOS	
Albrook Mall	86
Los Pueblos	20
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	33,121
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	9,295

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES	26	0	26										
Jornadas Educativas	5												5
Medios de Comunicación	0												0
Programas	9												9
Diseño Gráfico	0												0
Consulta (sede)	1												1
Capacitaciones	9												9
Módulos	2												2
PROGRAMAS	8	0	8										
Acodeco Tour	0												0
Reciclaje	0												0
Cuida Tu Bolsillo	7												7
Guía del Consumidor	1												1
TEMAS	19	0	19										
Ley 6ta	6												6
Ley 24	0												0
Ley 45	6												6
Ley 81	0												0
Control de Precios	0												0
Otros	7												7
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicidad	0												0
Contrato	0												0
Garantía	0												0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8	0	8										
Televisión	7												7
Radio	1												1
Prensa	0												0
Otros	0												0
MÓDULOS (consultas)*	106	0	106										
Albrook Mall (1)	86												86
Los Pueblos (1)	20												20
La Peatonal (1)	0												0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919												5,919
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346												346

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	0	3	0	10	0	14	3	1	0	0	1	31
Población Beneficiada Jornadas Educativas	0	54	0	5,595	0	1,634	2	0	0	0	105	7,285
Capacitaciones	1	1	0	0	0	8	12	2	2	0	0	26
Personas Capacitadas	36	11	0	0	0	398	178	413	56	0	0	1,092
Programas	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	32
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	32
Consultas Educativas	16	72	30	52	0	26	91	157	42	54	105	540
Personal	15	72	10	51	0	26	55	146	30	49	105	454
Telefonía	1	0	20	1	0	0	36	11	12	5	0	86
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	16	72	30	61	0	123	91	157	42	54	0	646
Ley 6ta	1	4	0	19	0	106	24	12	7	6	0	179
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Ley 45	9	1	0	28	0	0	37	27	35	27	0	164
Ley 81	2	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	6
Control de Precios	0	65	30	10	0	8	9	93	0	0	0	215
Otros	4	2	0	1	0	9	20	20	0	21	0	77
Distribución de Material Educativo	130	142	0	17,730	0	4,199	3,718	794	459	30	0	27,202
Participación en Medios de Comunicación	3	6	0	14	0	5	11	3	0	1	1,100	43
Televisión	0	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	6
Radio	3	3	0	11	0	4	10	3	0	0	0	34
Prensa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Otros	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	52	137	30	5,647	0	2,058	303	570	98	54	210	8,949

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/)
Quejas	12											12	5.35
Consultas	20											20	
TOTAL	32	0	32										

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

Fuente: ACOFECO



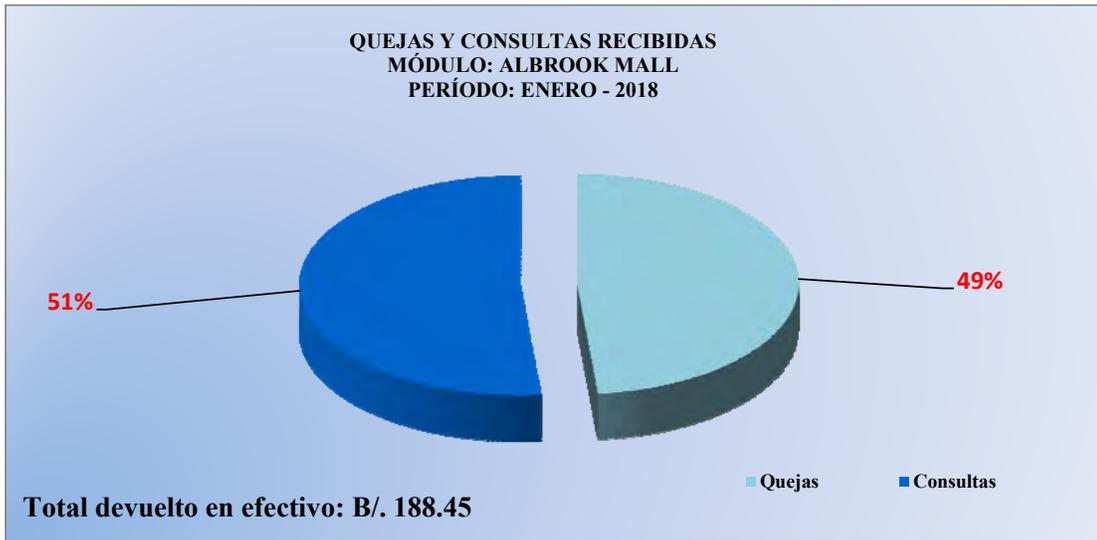
ALBROOK MALL

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	81											81	188.45
Consultas	86											86	
TOTAL	167	0	167										

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

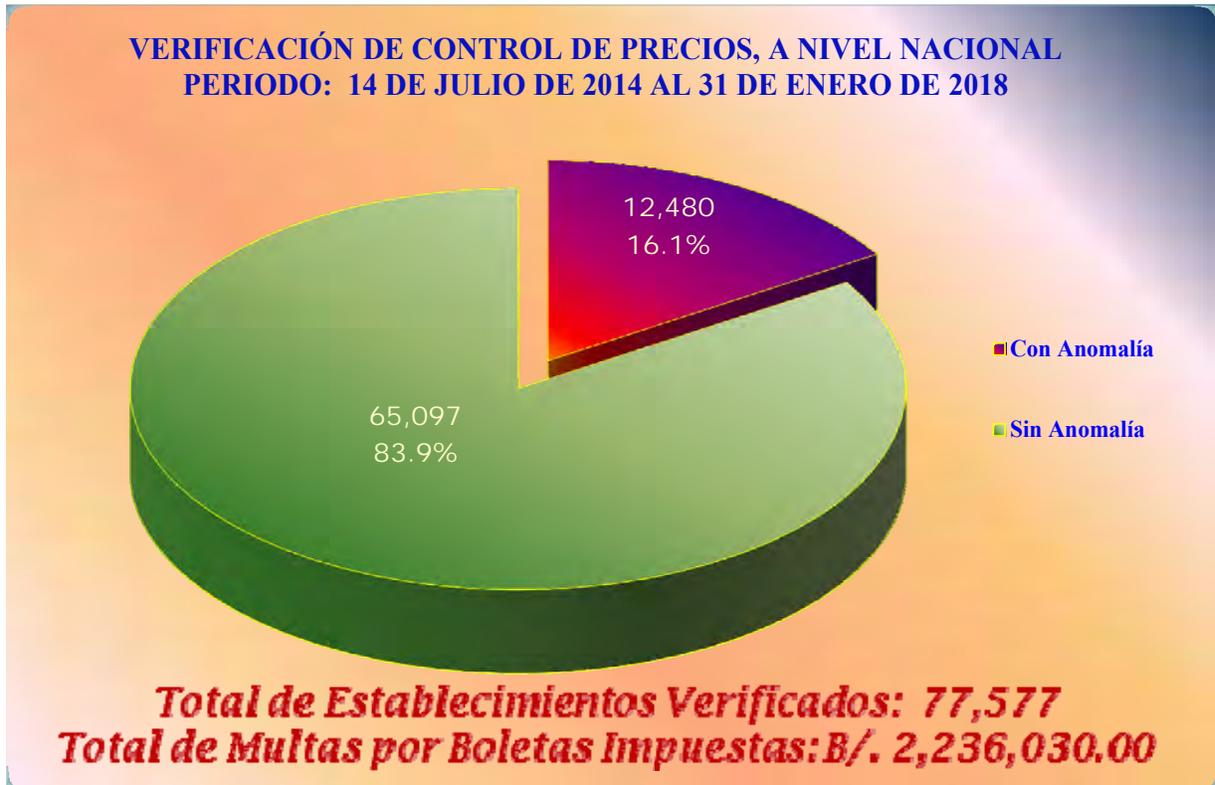
NACIONAL

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 ENERO DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	12,480
Sin Anomalía	65,097
TOTAL	77,577

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 ENERO DE 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,109
Minisuper	35,177
Abarroterías	37,291
TOTAL	77,577

Fuente: ACODECO

