



**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. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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-Feb-18	558	8,696,821.37

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-Feb-18	474	9,106,379.23

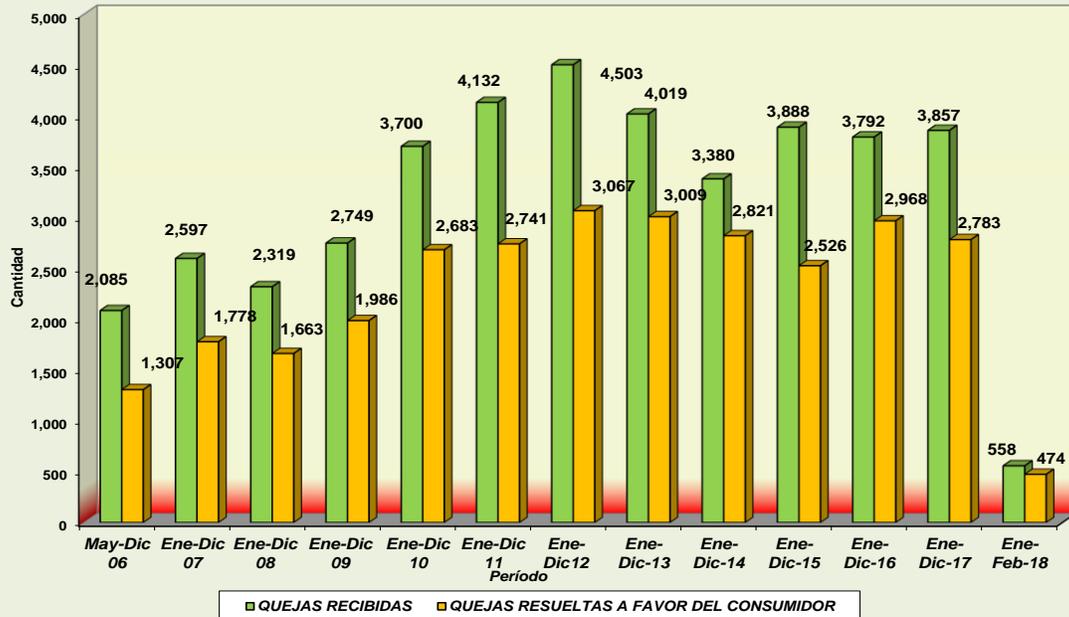
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

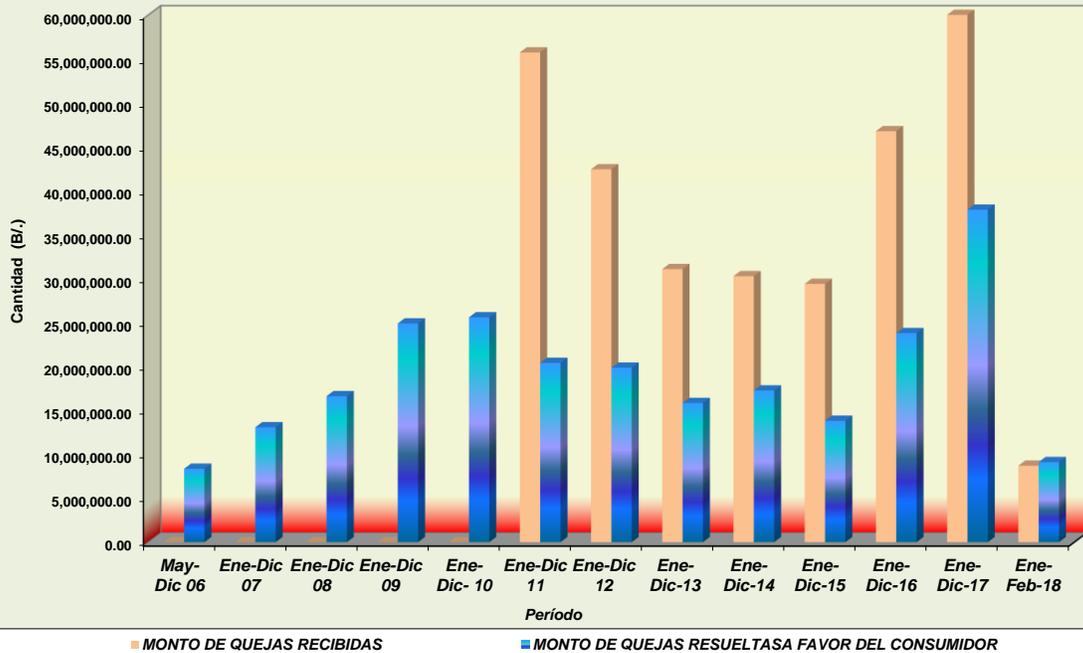
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	29,806	246,371,175.18
---	---------------	-----------------------

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. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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-Feb-18	395	8,453,831.18

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

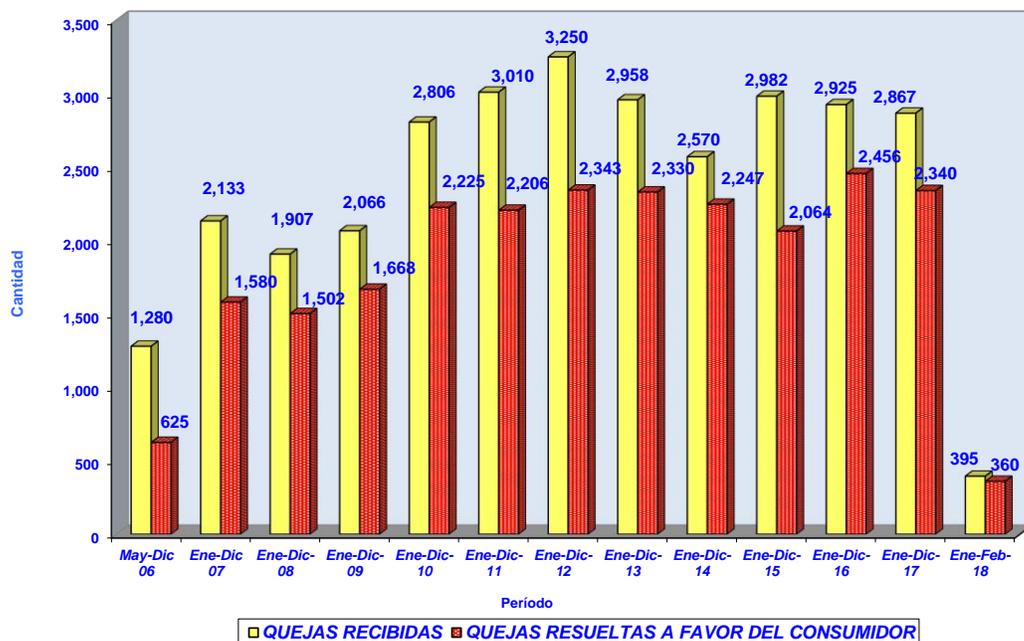
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

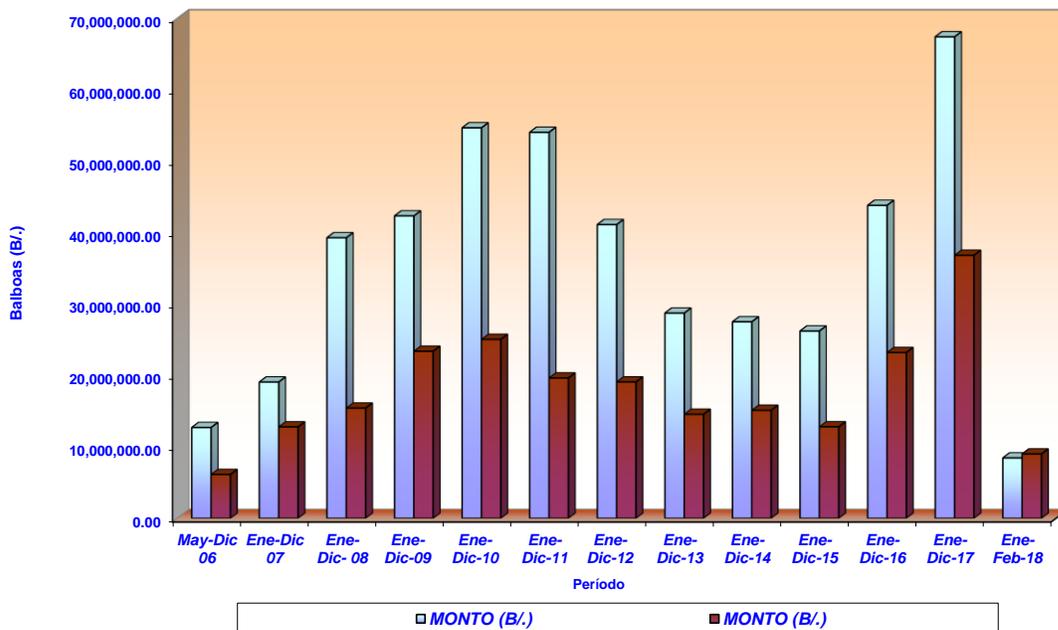
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Feb-18	360	9,004,811.15
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	23,946	233,128,451.52

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	456	395	7	54	0
REGIONAL	Expedientes	178	163	5	10	...
TOTAL NACIONAL		634	558	12	64	0
Promedio de Quejas Diarias	14					
Promedio de Quejas Semanal	79					
Promedio de Quejas Mensual	317					

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) 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	86.62%	1.54%	11.84%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.57%	2.81%	5.62%	...

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	135
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	260
TOTAL		395
Promedio de Quejas Diarias	9	
Promedio de Quejas Semanal	49	
Promedio de Quejas Mensual	198	

**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	34.18%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	65.82%

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. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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-Feb 18	163	242,990.19

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-Feb 18	114	101,568.08

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	74
Agencia de autos	27
Venta de autos usados	11
Material didáctico	9
Hoteles o planes vacacionales	8
Fábricas de muebles	4
Servicio de intermediación	3
Cursos de inglés	2
Taller de reparación de autos	2
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Distribuidoras e importadoras	1
TOTAL	144

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	59	41.0	113,016.70	6,667,985.26
Incumplimiento de garantía	23	16.0	21,113.40	485,608.23
Incumplimiento de contrato	18	12.5	33,205.09	597,691.67
Falta de información comercial	16	11.1	23,975.94	383,615.11
Vicio oculto	8	5.6	30,944.90	247,559.22
Aclaración de contrato	8	5.6	1,887.49	15,099.95
Cobro indebido	3	2.1	3,837.26	11,511.77
Incumplimiento de servicio	3	2.1	6,680.80	20,042.41
Custodia de bien	3	2.1	7,847.77	23,543.30
Veracidad de la publicidad	1	0.7	30,275.00	30,275.00
Devolución de dinero/abono	1	0.7	5,788.00	5,788.00
Daño y perjuicio	1	0.7	7,804.72	7,804.72
TOTAL	144	100.0	59,003.64	8,496,524.64

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	45	27.3	48,563.32	2,185,349.28
Desistimiento	42	25.5	68,399.14	2,872,763.98
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	10.3	30,267.07	514,540.20
Acuerdo en audiencia/Varios	16	9.7	39,126.88	626,030.00
Abandono	14	8.5	21,441.14	300,176.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	8.5	134,205.00	1,878,870.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	8	4.8	23,856.07	190,848.56
Pendiente constancia Desistimiento	6	3.6	50,073.79	300,442.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	1.8	16,448.33	49,345.00
TOTAL	165	100.0	54,050.70	8,918,365.76

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	52	6,610,838.26
Incumplimiento de contrato	12	549,999.60
Vicio oculto	3	131,109.21
Falta de información comercial	3	303,995.47
Incumplimiento de garantía	2	58,940.00
Cobro indebido	2	11,383.37
TOTAL	74	7,666,265.91

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	50	4,628,528.37
Desistimientos	33	3,251,644.65
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	86	7,945,881.91

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 - FEBRERO 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	3
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	3
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
AVANCE URBANO S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYS, S.A. / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NPU PANAMÁ, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	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	74

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	6	27,584.50
Incumplimiento de contrato	3	28,896.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Vicio oculto	1	7,500.00
TOTAL	11	72,180.50

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	5	53,188.63
Desistimientos	3	28,294.00
TOTAL	8	81,482.63

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
TECNICAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
TOTAL	11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	15	399,083.73
Vicio oculto	4	108,950.01
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Custodia de bien	1	4,395.93
TOTAL	27	597,068.80

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	18	345,995.01
Desistimientos	8	152,114.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	28	525,104.01

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	27

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	60
Electrodomésticos/equipos electrónicos	55
Almacén por departamentos	31
Inmobiliarias	25
Funerarias	24
Mueblería/equipo electrónico	21
Tv por cable	19
Telefonía	18
Joyería/Relojerías	17
Agencia de autos	12
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	11
Taller de reparación de autos	11
Almacén de ropa y calzados	10
Repuestos para autos	10
Mueblerías	7
Servicios Profesionales	7
Universidad	6
Hoteles o planes vacacionales	5
Escuelas / colegio	5
Fábricas de muebles	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Venta de autos usados	4
Eventos artísticos	4
Lavanderías o lavamáticos	3
Supermercados	3
Agencias de viajes	2
Materiales de construcción	2
Servicios de instalación	2
Distribuidoras e importadoras	2
Cursos varios	2
Centros de estéticas	2
Animales	1
Clínicas	1
Computadoras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas aéreas	1
Motores (no autos)	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Imprenta y copiatoras	1
Servicio de intermediación	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
TOTAL	414

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	206	49.8	449.37	92,569.75
Falta de información	68	16.4	541.27	36,806.15
Incumplimiento de servicio	40	9.7	639.89	25,595.77
Incumplimiento de contrato	31	7.5	635.80	19,709.65
Resolución de contrato	15	3.6	27.73	415.97
Custodia de bien	14	3.4	557.36	7,803.10
Cobro indebido	10	2.4	531.52	5,315.24
Daño y perjuicio	7	1.7	794.41	5,560.84
Rescindir contrato	7	1.7	22.02	154.11
Anulación de contrato	4	1.0	384.20	1,536.79
Vicio oculto	3	0.7	738.23	2,214.70
Abono retenido	2	0.5	423.83	847.66
Veracidad de la publicidad	2	0.5	369.00	738.00
Mercancía defectuosa	2	0.5	287.00	574.00
Devolución de dinero	2	0.5	150.00	300.00
Nota de crédito	1	0.2	155.00	155.00
TOTAL	414	100.0	483.81	200,296.73

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	90	29.1	1,141.39	102,725.30
Desistimiento/Devolución	56	18.1	383.19	21,458.80
Acuerdo en audiencia/Varios	51	16.5	111.54	5,688.49
Pendiente constancia desistimiento	38	12.3	227.18	8,632.89
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	6.8	747.58	15,699.17
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	16	5.2	549.04	8,784.66
Resolución/Devolución	12	3.9	956.93	11,483.11
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.9	670.17	4,021.04
Resolución/Reparar	4	1.3	775.97	3,103.87
Resolución/Reemplazo	4	1.3	396.02	1,584.09
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.3	356.17	1,424.69
Transacción extrajudicial	4	1.3	209.55	838.18
Acuerdo/Reemplazo	2	0.6	214.58	429.16
Resoluciones/Varios	1	0.3	2,140.02	2,140.02
TOTAL	309	100.0	608.46	188,013.47

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	13	15,822.45
Incumplimiento de contrato	5	6,083.36
Incumplimiento de garantía	2	2,825.44
Cobro indebido	2	2,459.36
Anulación de contrato	1	500.00
Daño y perjuicio	1	774.92
Abono retenido	1	500.00
TOTAL	25	28,965.53

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	14	12,008.96
Acuerdos	4	5,393.12
Resolución	3	3,598.98
TOTAL	21	21,001.06

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
PROHUEL, S.A	2
CONCAPITAL CORP	1
DEISA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
INVERSIONES ETERNA	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. REAL	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	1
PROMOTORA EL MORADOR, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA (VISTA VERDE S.A)	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
TOTAL	25

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	51	23,015.26
Vicio oculto	2	2,174.75
Daño y perjuicio	1	459.99
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	55	25,756.98

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	29	12,041.18
Acuerdo	15	6,910.05
Resolución	3	2,610.79
TOTAL	47	21,562.02

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	10
ELEKTRA	7
MULTIMAX	7
FOTO SONIDO	5
RODELAG	5
TECH & HOUSE	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PHOTURA	2
SOUND N MUSIC	2
CASA GALA	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
E-VISION	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
LIVE SMARTPHONE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER, S.A.	1
PANASONIC	1
SUPER MOVIL	1
UNICA	1
TOTAL	55

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	52	13,596.22
Custodia de bien	3	769.00
Incumplimiento de servicio	3	244.00
Falta de información	2	490.71
TOTAL	60	15,099.93

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	29	6,322.86
Acuerdo	10	2,748.67
TOTAL	39	9,071.53

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 - FEBRERO 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	3
AIDY SHOP	2
DRAGON CELL	2
MOVIL STOP	2
POWER PHONE	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	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
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES SANG	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL #2	1
GRUPO PROESSA	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HD MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOVILES #1	1
I LOVE MY PHONE	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
KING MOVIL , S.A	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO	1
LUCIANAS	1
MAC STORE CORP.	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TECNI SMARTPHONE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	60

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	4	2,843.17
Falta de información	2	380.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	7	3,573.17

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	3	2,906.58
Acuerdo	2	1,320.25
TOTAL	5	4,226.83

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
TOTAL	7

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	4,500.00
Incumplimiento de garantía	2	2,678.00
TOTAL	4	7,178.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	4,843.00
Acuerdo	2	3,266.19
TOTAL	6	8,109.19

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	10,392.55
Falta de información	2	1,200.00
Incumplimiento de servicio	1	1,845.39
Cobro indebido	1	300.00
TOTAL	12	13,737.94

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	58,889.03
Resolución	1	533.10
TOTAL	6	59,422.13

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 - FEBRERO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	32	54.2	110,029.8	3,520,952.54
Vicios ocultos	7	11.9	80,471.2	563,298.53
Incumplimiento de garantía	7	11.9	20,442.1	143,095.00
Incumplimiento de contrato	6	10.2	7,410.2	44,460.96
Falta de información comercial	4	6.8	95,698.7	382,794.85
Incumplimiento de servicio	2	3.4	18,449.0	36,898.00
Custodia de bienes	1	1.7	4,395.9	4,395.93
TOTAL	59	100.0	79,591.45	4,695,895.81

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial	45	64.3	48,563.32	2,185,349.28
Acuerdo judicial	17	24.3	30,267.07	514,540.20
Fallo a favor	8	11.4	23,856.07	190,848.56
TOTAL	70	100.0	54,050.70	2,890,738.04

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- FEBRERO 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

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

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - FEBRERO 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

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

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2018

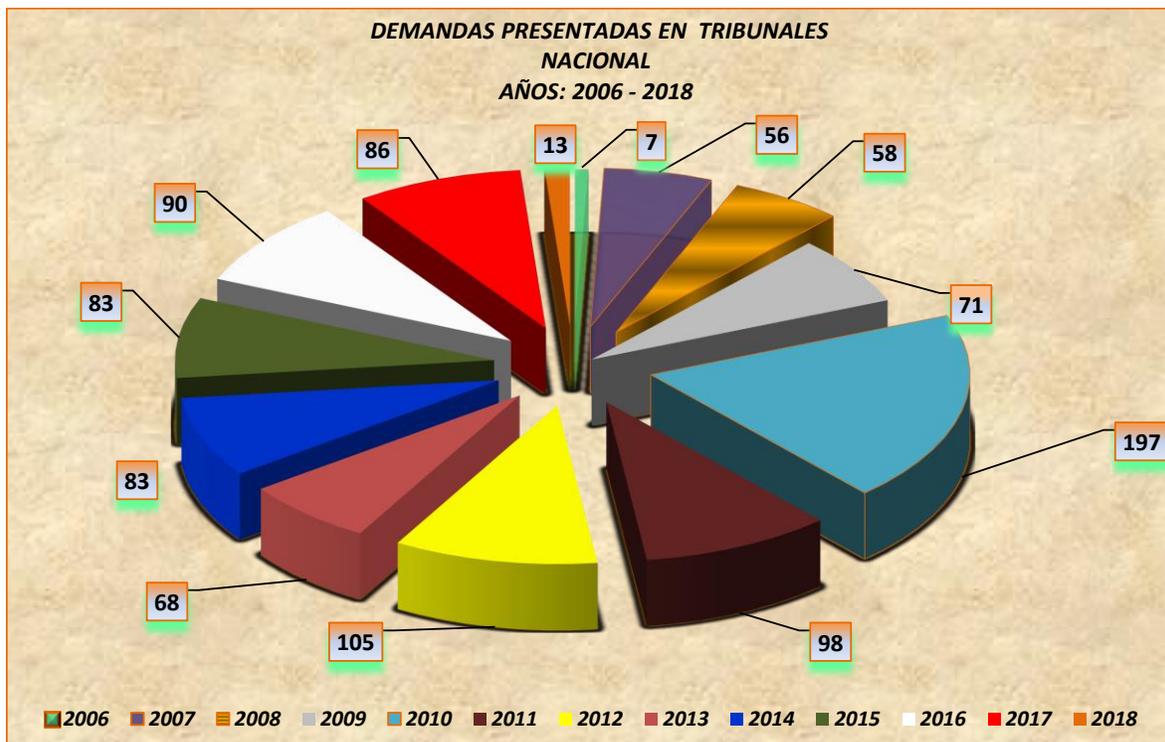
Última Act. 20/03/17 Próxima 20/04/18

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.

En el mes de febrero 2018, no se registro ninguna demanda.

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	1,579	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	901	325,660.00

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	11
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	12
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	6
Rectificar	Rectificar historial (números)	16
	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	7
	Consulta sin autorización	5
TOTAL		64

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	23	2.9	5,370.00	2.3
SUPERMERCADO XTRA	17	2.2	6,260.00	2.7
SUPERMERCADO REY	12	1.5	4,645.00	2.0
SUPER CARNES	4	0.5	1,760.00	0.8
FARMACIAS ARROCHA	2	0.3	900.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.3	400.00	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	450.00	0.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2	0.3	1,560.00	0.7
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	250.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	1	0.1	150.00	0.1
OTROS	718	91.6	207,490.00	90.5
TOTAL	784	100.0	229,235.00	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 (a febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	31	26,000.00
TOTAL	2,244	1,064,000.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2018 (a febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	9	7,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	7	6,750.00
Panaderías/Refresquería	4	3,750.00
Otros	11	8,250.00
TOTAL	31	26,000.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	68
TOTAL	786

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	5	6,750.00
TOTAL	149	168,850.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

MOTIVOS	AÑOS				
	2014	2015	2016	2017	2018
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	3
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	2
Aumento de matrícula	...	5	2	3	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	10

*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 - FEBRERO)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	26	5,200.00
TOTAL	185	37,975.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2016 - 2018 (ENERO - FEBRERO)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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

NOTA: En los meses de enero y febrero 2018; no habido sanción por esta anomalía.

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 - FEBRERO)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	1	250.00
TOTAL	9	7	1,800.00

NOTA: En los meses de enero y febrero 2018; no se ha recibido quejas por esta anomalía.

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 - FEBRERO 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	30,870.97
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	16	0.00
La publicidad no es veraz	43	0.00
No cumplieron con la publicidad	18	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	1	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	1	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	9	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	2	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	1	0.00
Remisión a otra fuente	3	0.00
Venta especial sin falta	0	0.00
TOTAL	102	30,870.97
VERIFICACIÓN	6	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	5	0.00
Suspendió/ rectificó	1	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	7	419.98

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	101
Internet	32
Medios Impresos	12
Prensa	2
Radio	2
TV	2
TOTAL	151

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
PANAMA BEST TRAVEL	10
SUBWAY	5
CLARO PANAMA	4
CABLE ONDA	3
EL COSTO	3
EL MACHETAZO	3
SUPER XTRA	3
BANISTMO	2
CABLE & WIRELESS	2
DO IT CENTER	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
MC DONALD'S	2
NOVEY	2
OFFICE DEPOT	2
PETROAUTOS	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
STEVENS	2
TICKETPLUS	2
OTROS	53
TOTAL	108

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2018 (a febrero)**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	1,780	933	2,713
TOTAL	124,770	74,073	198,843

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 (a febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	793	239	1,032
TOTAL	55,021	28,662	83,683

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

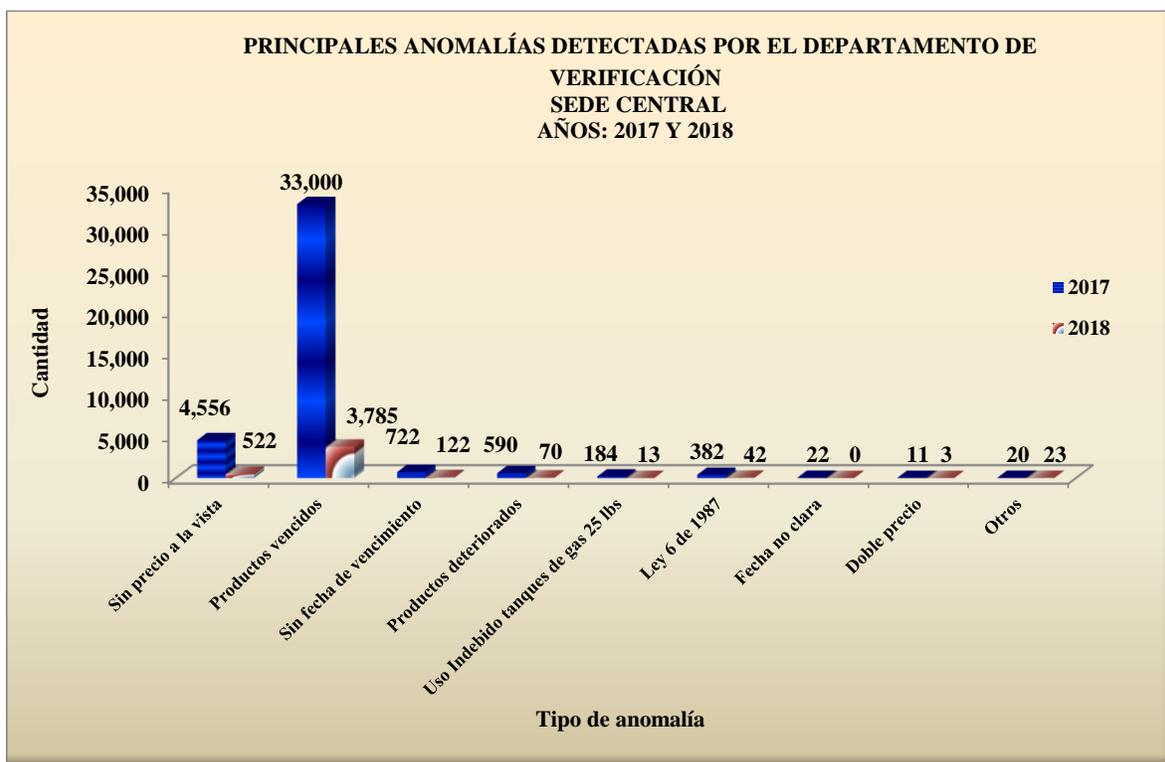
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2018 (enero - febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	522
Productos vencidos	33,000	3,785
Sin fecha de vencimiento	722	122
Productos deteriorados	590	70
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	13
Ley 6 de 1987	382	42
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	3
Otros	20	23
TOTAL	39,487	4,580

Fuente: ACODECO



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

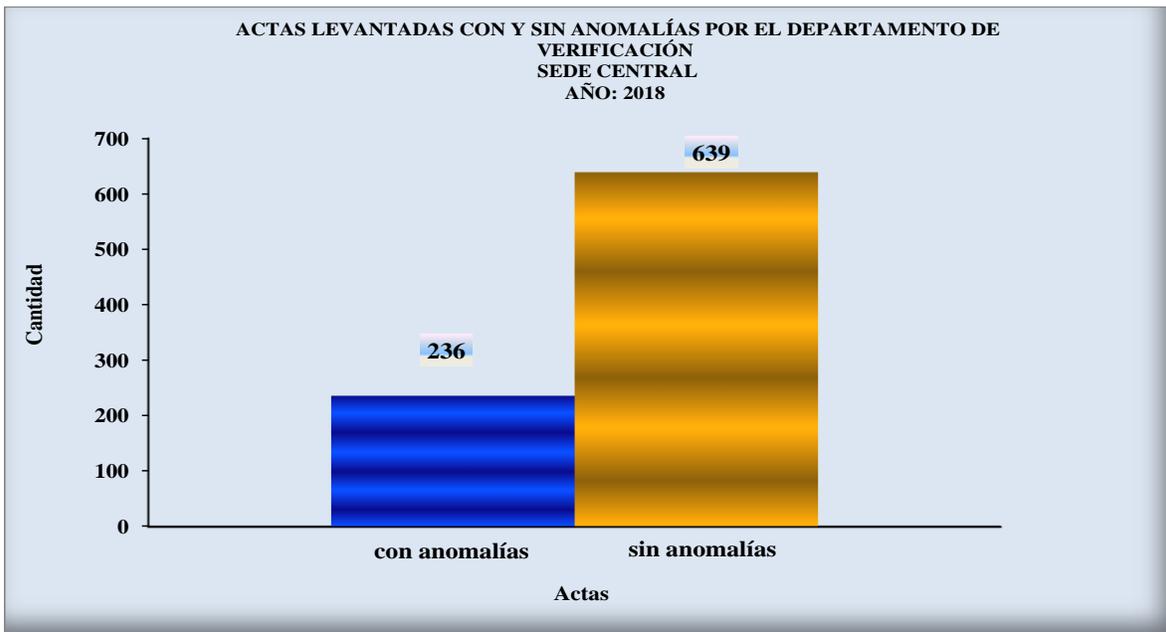
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	236	639

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	194	521
Ley 6 de 1987	42	118

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	34	199	26	11	0	38	31	522	157	52	493	161	1,724
Productos vencidos (PV)	productos	2,441	2,440	19	866	0	2,568	1,451	3,785	3,899	613	1,285	259	19,626
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	219	0	0	0	0	0	122	86	0	121	0	549
Productos deteriorados	productos	8	26	0	0	0	5	0	70	35	27	49	0	220
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	3	0	0	1	0	4
Fecha no clara	productos	0	4	0	0	0	0	12	0	8	0	0	0	24
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	0	0	13	0	37	14	13	6	0	21	0	109
No recibir billetes de B. 50.00 y B. 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	5
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 leterero	establecimiento	9	5	0	3	0	15	0	19	5	0	14	0	70
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	14	0	0	3	0	18
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	9	0	0	0	0	10
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4	2	0	10
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		2,499	2,895	45	894	0	2,665	1,508	4,563	4,278	696	1,994	420	22,457

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

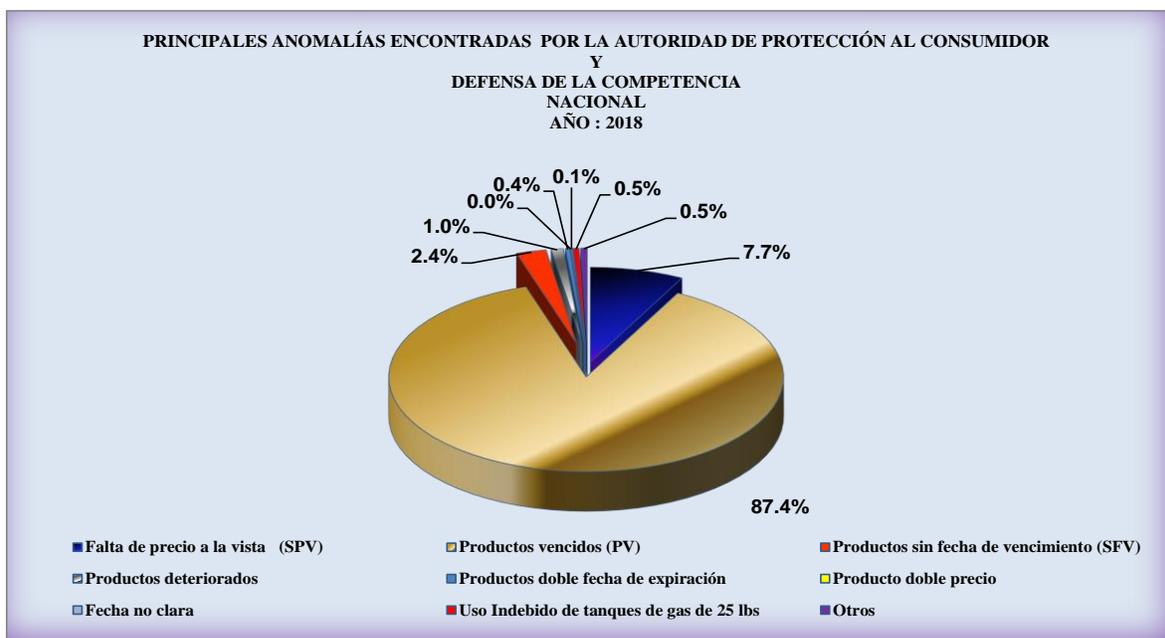
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	1,724	7.7
Productos vencidos (PV)	19,626	87.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	549	2.4
Productos deteriorados	220	1.0
Productos doble fecha de expiración	82	0.4
Producto doble precio	4	0.0
Fecha no clara	24	0.1
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	109	0.5
Otros	119	0.5
TOTAL	22,457	100.0

Fuente: ACODECO



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

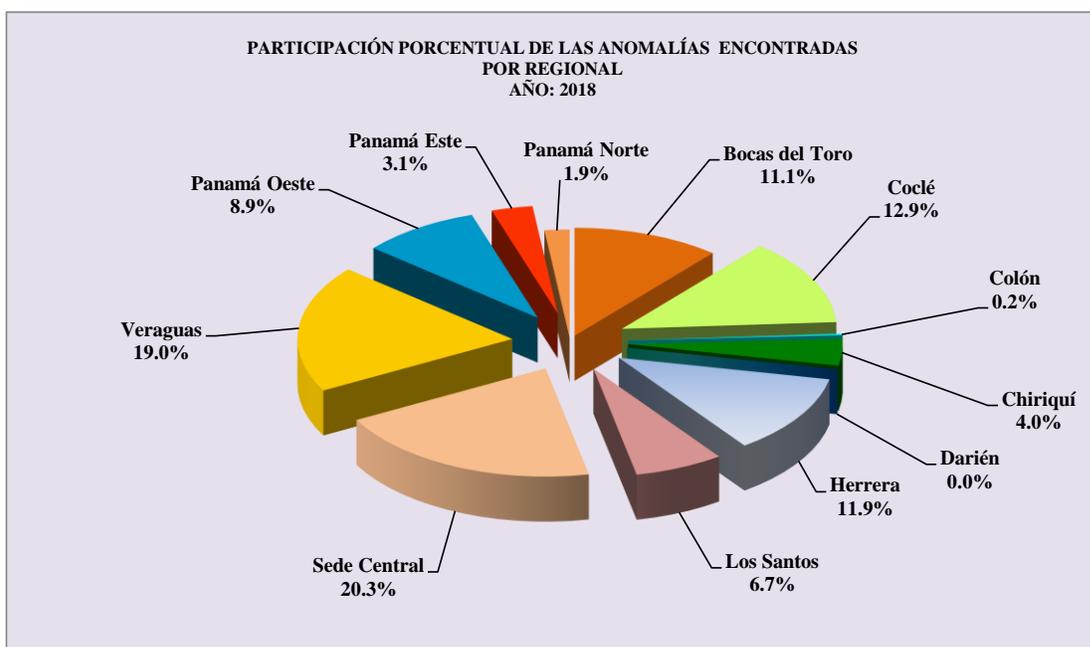
NACIONAL

PERIODO : ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	2,499	11.1
Coclé	2,895	12.9
Colón	45	0.2
Chiriquí	894	4.0
Darién	0	0.0
Herrera	2,665	11.9
Los Santos	1,508	6.7
Sede Central	4,563	20.3
Veraguas	4,278	19.0
Panamá Oeste	1,997	8.9
Panamá Este	696	3.1
Panamá Norte	420	1.9
TOTAL	22,460	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	262	42.1	2,761	1.0
SUPERMERCADO XTRA	208	33.4	12,999	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.2	820	0.3
SUPERMERCADO 99	50	8.0	219,078	82.2
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	47	7.6	3,055	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	54	8.7	142	0.1
TOTAL	622	100.0	266,361	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 - FEBRERO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	66	21.8	39,201	16.6
SUPERMERCADO REY	32	10.6	34,940	14.8
SUPERMERCADO 99	77	...	115,479	48.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	...	19,142	8.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	90	...	18,280	7.7
SUPER CARNES	27	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	608	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	31	...	3,421	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	303	32.3	235,982	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 - FEBRERO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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 y febrero 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 - FEBRERO 2018

Última Act. 2003/18 Próxima 20/04/18

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.	33	25	3	13	0	106	57	6	56	4	20	1	324
Almacenes	1	1	5	46	0	18	22	71	16	7	1	10	198
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	1	1	7
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	10	0	0	0	0	10
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	5
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Celulares	0	1	0	1	0	1	0	8	0	0	0	0	3
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	66	0	0	0	0	66
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	0	0	1	0	0	0	13	0	0	0	0	14
Colegios y Escuelas	0	2	1	1	0	1	0	34	0	1	0	2	42
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	3	13	0	0	0	16
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	7
Electrónicas	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	8	0	0	0	0	8
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	6	1	0	0	0	8
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Farmacias	0	1	0	5	0	3	2	8	2	0	1	0	22
Ferreterías	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	5
Hotelerías y Pensiones	8	3	0	28	0	0	2	18	1	0	0	0	60
Internet	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	2	0	0	0	3	27	0	17	0	0	49
Librería	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Materiales de Construcción	0	0	0	14	0	1	0	0	0	0	0	0	15
Mini Super	90	41	5	24	0	85	22	52	38	29	22	2	410
Mueblerías	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	5
Ópticas	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Otros	2	5	0	0	0	0	0	10	0	2	0	1	20
Panaderías/Refresquerías	0	8	0	0	0	1	2	15	4	12	0	0	42
Restaurantes / Fondas	2	29	9	20	0	42	26	150	9	35	2	3	327
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	4
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Supermercados	5	19	1	15	0	11	1	31	7	23	12	7	132
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	0	6	2	4	14	0	0	28
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	6	0	0	0	0	0	9
Zapatería	0	0	0	14	0	0	0	0	4	0	0	0	18
TOTAL DE VISITAS	144	138	26	185	0	281	158	583	157	148	59	27	1,906

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	10	0	0	90	10	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	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	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,424	339	0	0	2,424	339	
Verificación contenido neto de pan	producto	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	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7	0	0	2	8		
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	
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	
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	
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	
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	
Bloques	establecimiento	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,taladro de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	2	1	6	3	0	0	27	7	0	1	35	12	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	53	2	65	1	0	0	637	1	0	0	755	4	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	6	0	23	1	0	0	100	0	0	0	129	1	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	3	5	0	0	4	0	7	7	0	0	26	13	0	1	40	26	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	11	0	0	0	0	0	19	0	0	0	61	0	0	0	96	0	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	5	0	0	0	0	0	9	0	0	0	68	0	0	0	84	0	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	46	1	0	0	0	0	1	0	0	0	47	1	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	207	0	0	1	207	0	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5	0	0	8	5	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	3	6	0	0	111	6	101	13	0	0	3,316	590	0	2	3,531	617	4,148

(*) 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 (febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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	
		Andlisis 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	90	10	4,050	1,171	5,221
- 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	3	0	314	314
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	0	0	139	139
Andlisis 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	2,424	339	393,129	66,127	459,256
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	2	8	532	1,094	1,626
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 anlisis 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	35	12	961	361	1,322
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	755	4	13,493	169	13,662
- 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	2	0	62	62
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	129	1	3,089	25	3,114
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	40	26	688	1,379	2,067
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		96		2,556		2,556
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		84		2,500		2,500
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	47	1	3,742	548	4,290
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	1	207	268	652	920
Verificaciones Especiales *	prod-establiec	-										46	46	8	5	54	51	105

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

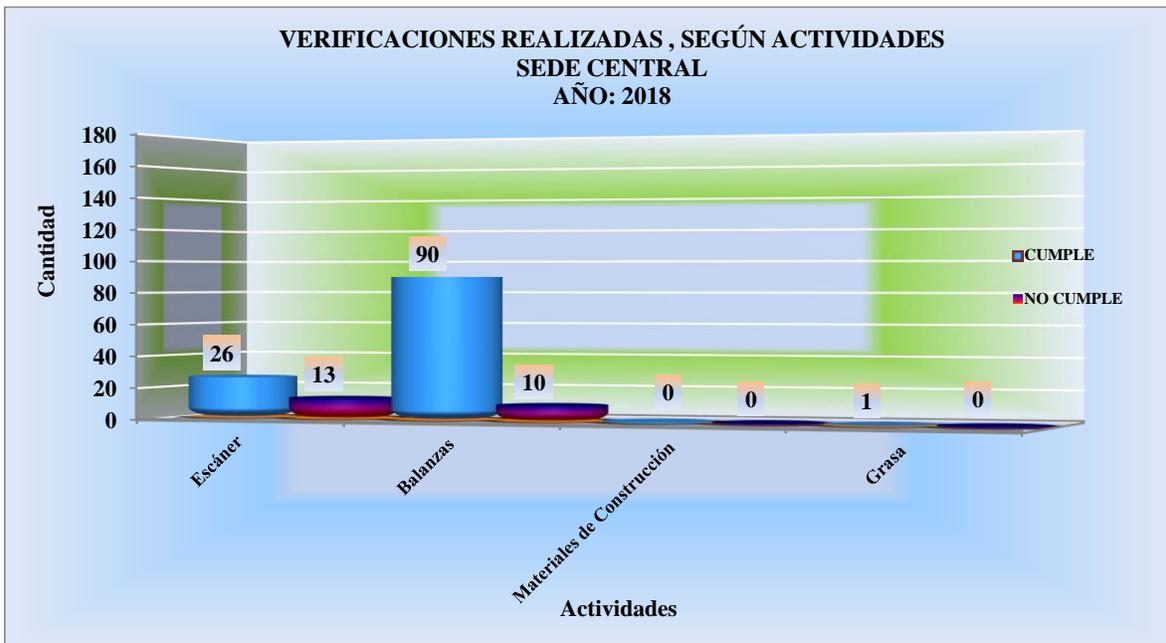
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	26	13
Balanzas	90	10
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	1	0

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

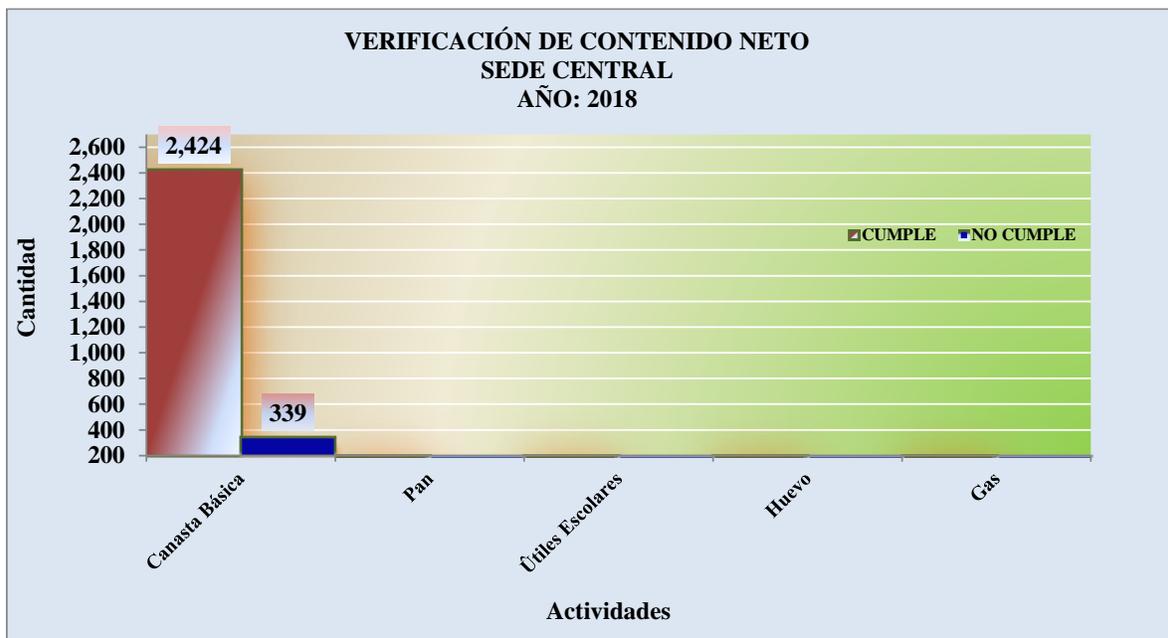
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	2,424	339
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

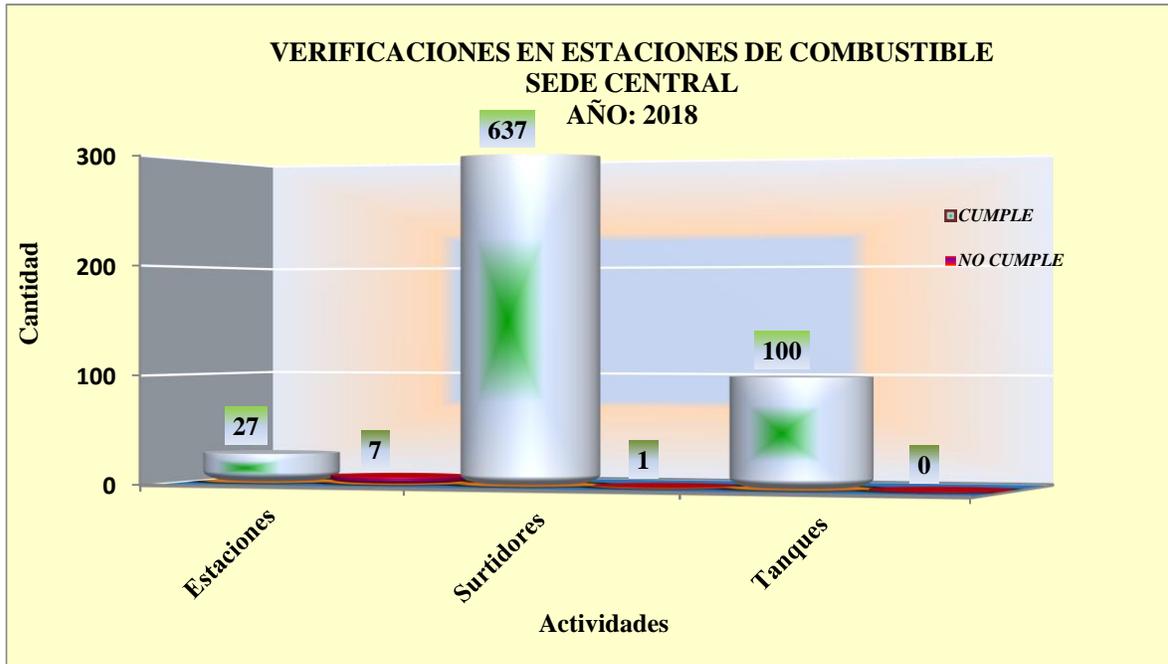
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	27	7
Surtidores	637	1
Tanques	100	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**

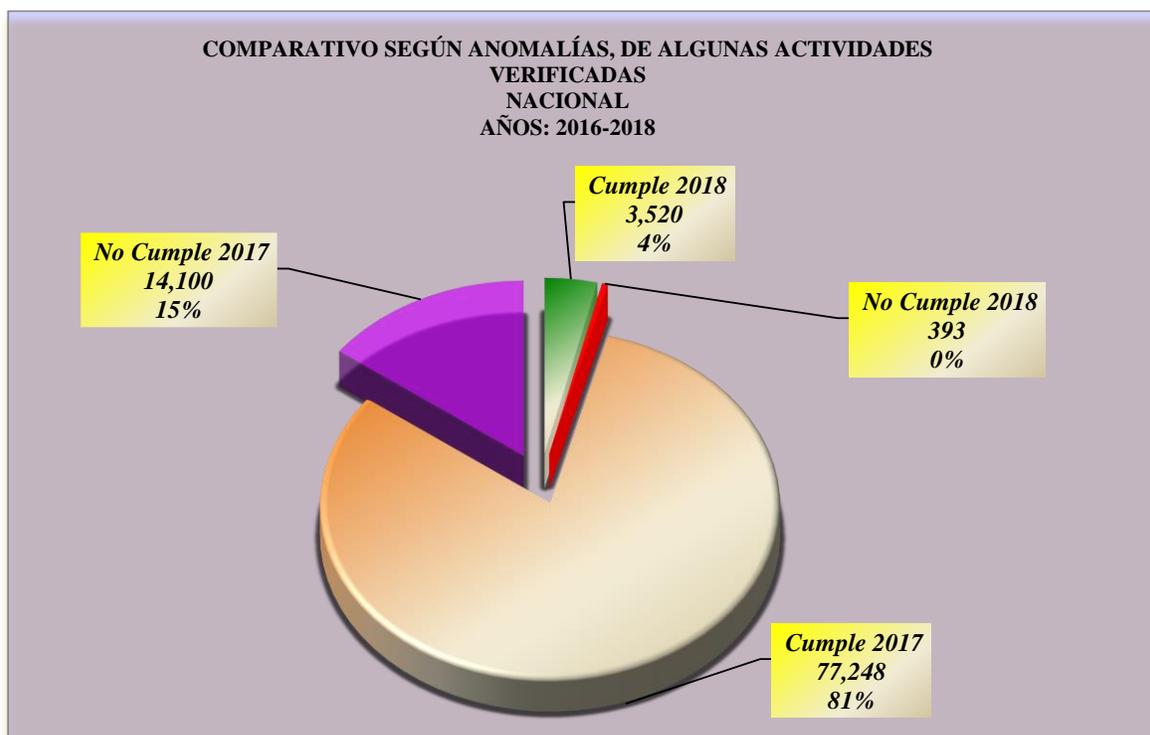
PERÍODO: 2017 - 2018 (a febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	40	26	166	254
Pesas y Balanzas	90	10	1,304	419
Combustible (1)	919	17	462	66
Contenido Neto (lotes)	2,424	339	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	0	0	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	47	1	1,043	41
TOTAL	3,520	393	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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	71
Medios de Comunicación	107
Consulta	884
Capacitaciones	54
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	69
Cuida Tu Bolsillo	13
Guía del Consumidor	1
TEMAS	
Ley 6ta	245
Ley 24	5
Ley 45	295
Ley 81	14
Control de Precio	308
Otros	166
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	33
Radio	80
Prensa	5
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	146
Los Pueblos	48
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	
	51,102
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	
	10,891

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

DETALLE	ENE	FEB	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	66
Jornadas Educativas	5	3	8
Medios de Comunicación	0	1	1
Programas	9	7	16
Diseño Gráfico	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	22
Capacitaciones	9	6	15
Módulos	2	2	4
PROGRAMAS	8	6	14
Acodeco Tour	0	0	0
Reciclaje	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	7	6	13
Guía del Consumidor	1	0	1
TEMAS	19	34	53
Ley 6ta	6	8	14
Ley 24	0	0	0
Ley 45	6	8	14
Ley 81	0	2	2
Control de Precios	0	0	0
Otros	7	16	23
MOTIVOS	0	0	0
Publicidad	0	0	0
Contrato	0	0	0
Garantía	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8	7	15
Televisión	7	7	14
Radio	1	0	1
Prensa	0	0	0
Otros	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	194
Albrook Mall (1)	86	60	146
Los Pueblos (1)	20	28	48
La Peatonal (1)	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919	1,184	7,103
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	477

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	3	10	0	10	0	16	8	14	2	0	2	63
Población Beneficiada Jornadas Educativas	46	125	0	5,595	0	1,934	16	331	82	0	105	8,129
Capacitaciones	1	2	0	0	0	13	16	3	4	0	2	39
Personas Capacitadas	36	35	0	0	0	490	257	430	106	0	24	1,354
Programas	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	0	69
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	0	69
Consultas Educativas	33	97	65	91	0	38	168	197	75	98	105	862
Personal	32	97	25	87	0	38	102	185	48	89	105	703
Telefonía	1	0	40	4	0	0	66	12	27	9	0	159
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	33	97	55	112	0	145	168	197	75	98	0	980
Ley 6ta	4	5	0	38	0	117	37	13	10	7	0	231
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Ley 45	17	1	0	47	0	6	61	27	65	57	0	281
Ley 81	3	0	0	5	0	0	4	0	0	0	0	12
Control de Precios	0	81	55	18	0	10	16	128	0	0	0	308
Otros	9	10	0	4	0	12	50	24	0	34	0	143
Distribución de Material Educativo	614	262	0	17,805	0	15,670	4,768	3,694	1,141	45	0	43,999
Participación en Medios de Comunicación	7	15	0	36	0	9	21	14	2	2	1,244	106
Televisión	1	5	0	5	0	2	2	2	0	2	0	19
Radio	6	7	0	26	0	7	19	12	2	0	0	79
Prensa	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	115	257	65	5,686	0	2,462	510	958	263	98	234	10,414

Fuente: ACODECO

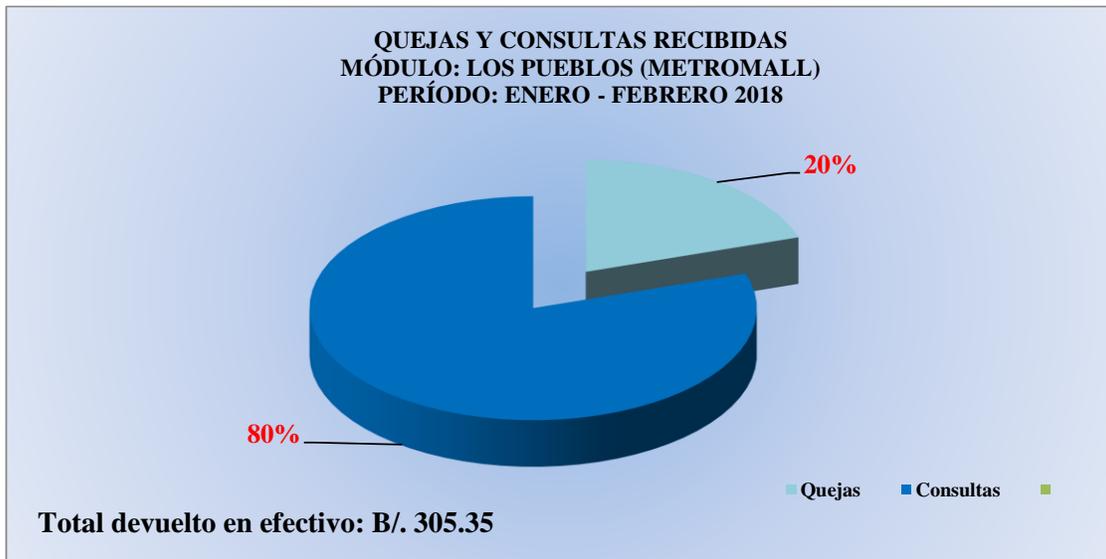
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2018
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	12	305.35
Consultas	20	28	48	
TOTAL	32	28	60	

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

Fuente: ACODECO



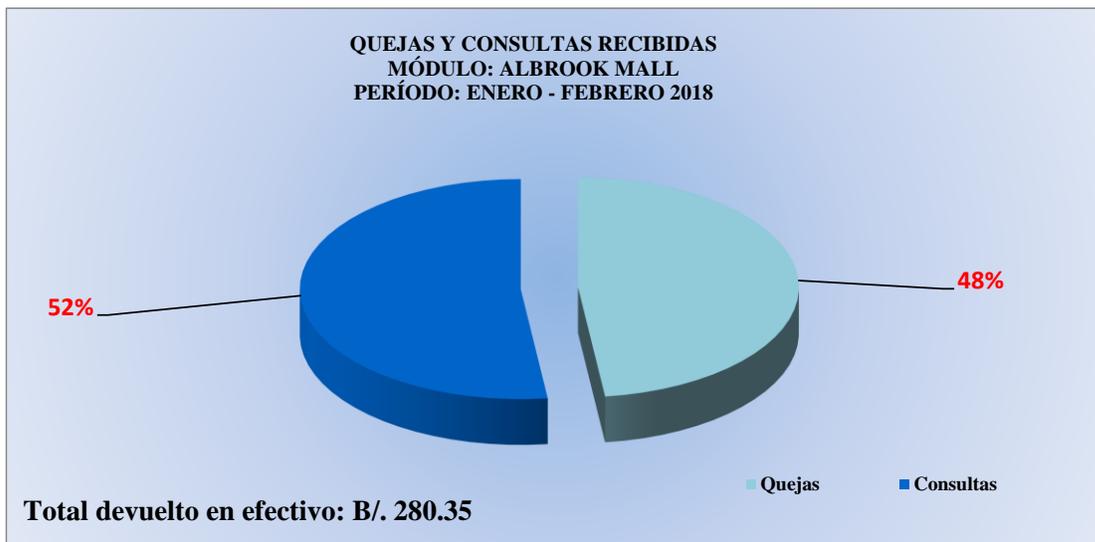
ALBROOK MALL

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	135	280.35
Consultas	86	60	146	
TOTAL	167	114	281	

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 28 DE FEBRERO DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	12,674
Sin Anomalía	65,964
TOTAL	78,638

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 28 DE FEBRERO DE 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,185
Minisuper	35,775
Abarroterías	37,678
TOTAL	78,638

Fuente: ACODECO

