



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2019**



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-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	3,859	69,791,225.46
Ene-Dic-18	3,759	69,854,871.88
Ene- Feb-19	678	10,652,796.12

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,784	37,830,975.46
Ene-Dic-18	2,850	38,484,659.14
Ene- Feb-19	374	5,840,642.79

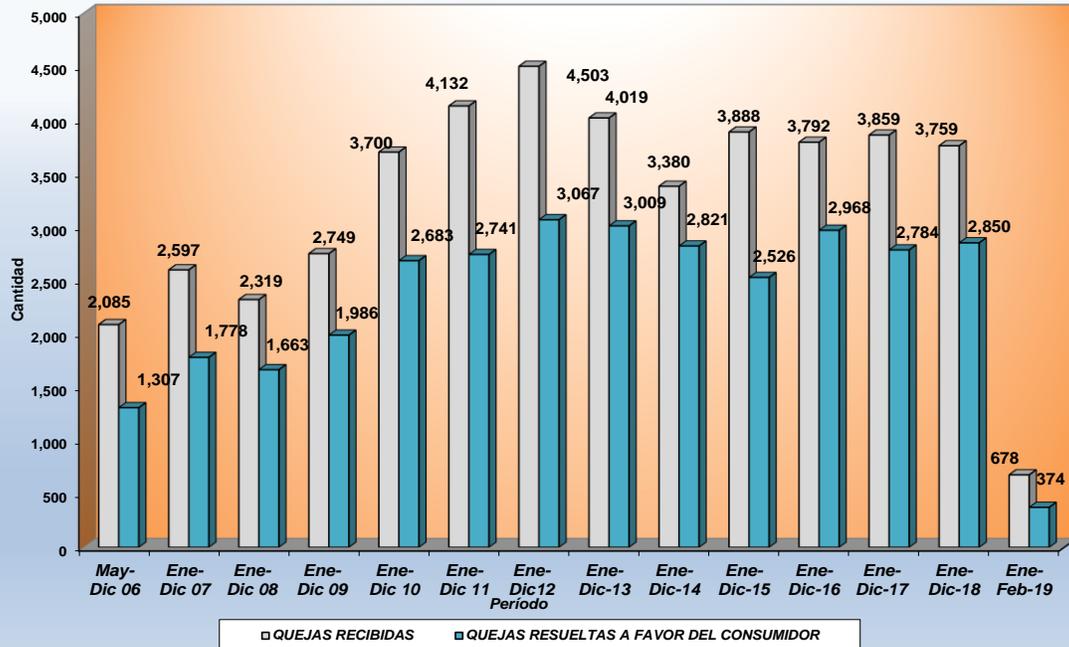
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

**Fuente: ACODECO**

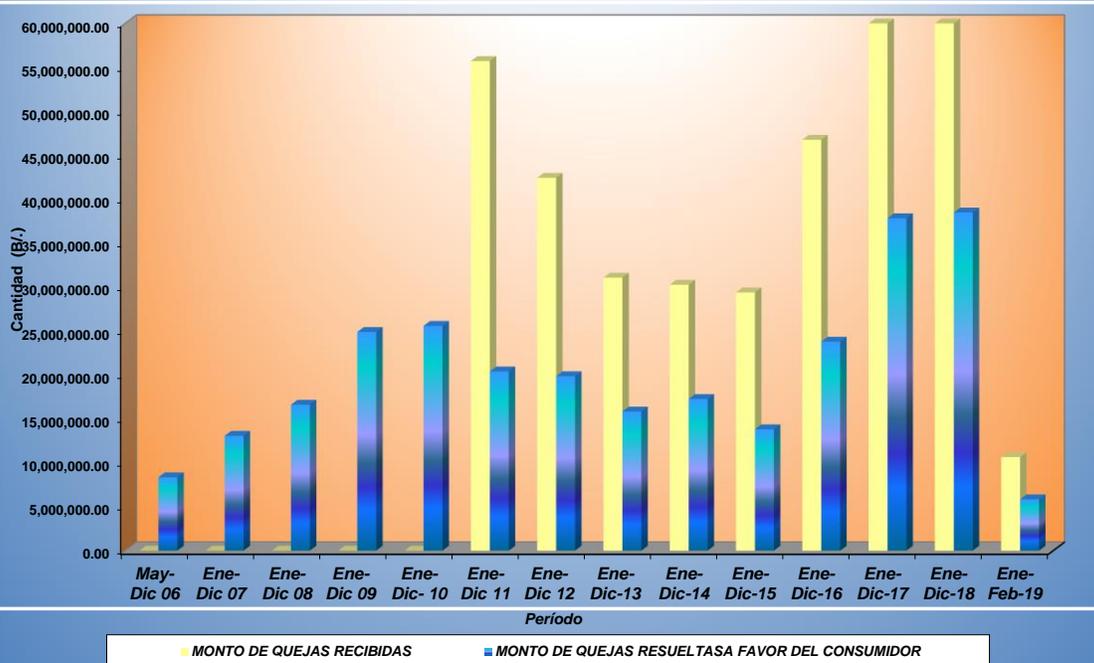
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR 2006-2019 (NACIONAL)</b>	<b>32,557</b>	<b>281,591,197.88</b>
--	---------------	-----------------------

**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 - 2019



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Feb-19	495	10,220,445.06

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

**SEDE CENTRAL**

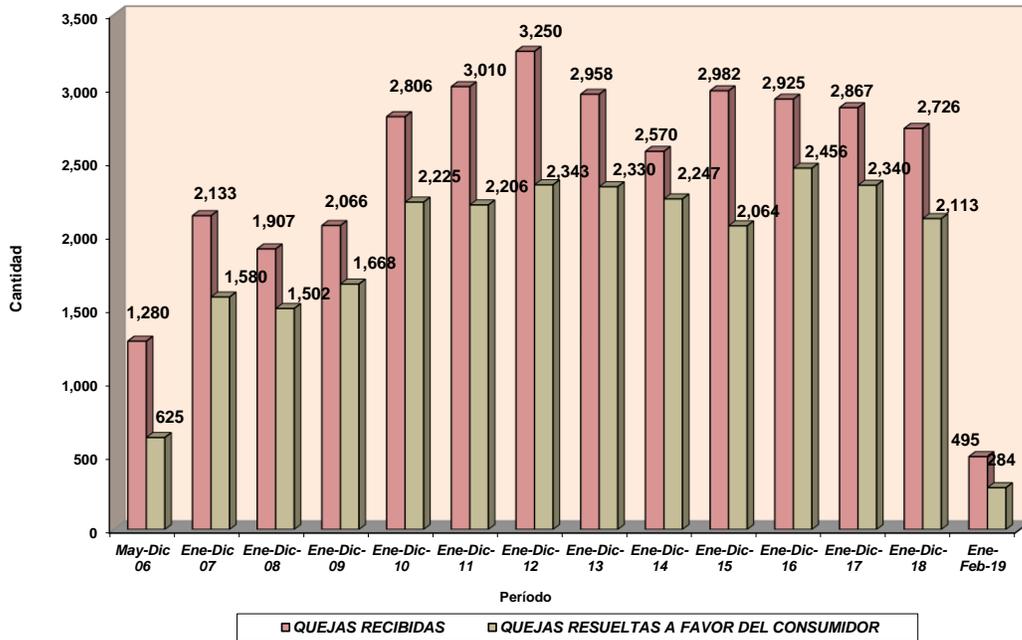
**PERÍODO: 2006 al 2019**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Feb-19	284	5,415,065.74

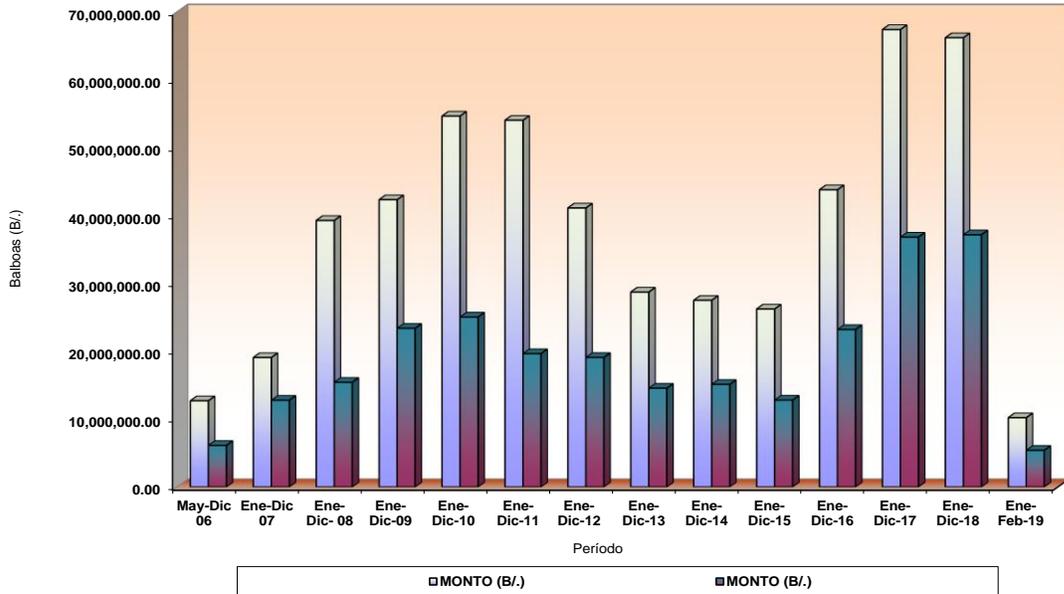
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019</b>	<b>25,983</b>	<b>266,711,126.64</b>
--	---------------	-----------------------

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 - 2019**



**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 - 2019**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	596	495	18	83	0
REGIONAL	Expedientes	223	183	13	27	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>819</b>	<b>678</b>	<b>31</b>	<b>110</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	19					
Promedio de Quejas Semanal	102					
Promedio de Quejas Mensual	410					

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	83.05%	3.02%	13.93%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	82.06%	5.83%	12.11%	...

## REGIONAL

### AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

#### CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Feb-19	183	432,351.06

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Feb-19	90	425,577.05

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	87
Hoteles o planes vacacionales	14
Material didáctico	7
Agencia de autos	4
Gimnasio y centros deportivos	2
Escuelas / colegio	2
Clínicas	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Dentista	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	77	62.6	91,601.13	7,053,287.20
Incumplimiento de contrato	17	13.8	84,032.94	1,428,560.05
Falta de información comercial	14	11.4	38,862.47	544,074.51
Incumplimiento de servicio	3	2.4	13,612.08	40,836.25
Devolución de dinero/abono	3	2.4	3,996.06	11,988.17
Aclaración de contrato	3	2.4	1,719.67	5,159.00
Incumplimiento de garantía	2	1.6	42,522.50	85,045.00
Vicio oculto	2	1.6	14,967.59	29,935.18
Veracidad de la publicidad	1	0.8	270,668.00	270,668.00
Resindir contrato	1	0.8	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>77,069.54</b>	<b>9,479,553.36</b>

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 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	38.5	87,360.79	2,620,823.58
Desistimiento	12	15.4	87,998.24	1,055,978.88
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	10	12.8	67,458.09	674,580.88
Abandono	9	11.5	45,937.32	413,435.91
Acuerdo en audiencia/Varios	8	10.3	45,757.38	366,059.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	3.8	24,390.00	73,170.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	2	2.6	127,145.00	254,290.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	1.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.3	38,000.00	38,000.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	1.3	5,858.25	5,858.25
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	1.3	12,995.00	12,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>70,730.66</b>	<b>5,516,991.50</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	62	6,996,834.94
Incumplimiento de contrato	13	1,256,650.05
Falta de información comercial	9	498,414.51
Vicio oculto	1	14,935.18
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de dinero/abono	1	2,638.17
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>9,040,140.85</b>

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdos	39	4,175,758.37
Desistimientos	8	1,044,479.00
Fallo a favor	2	42,670.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>5,262,907.37</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	9
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	6
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
MELLOW SPRING INC	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MI CONDADO, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	31	494,465.92
Vicio oculto	4	52,945.96
Falta de información	4	24,302.50
Incumplimiento de servicio	3	16,829.59
Incumplimiento de contrato	3	1,540.92
Daño y perjuicio	2	40,114.19
Falta de información comercial	1	32,000.00
Vicio oculto	1	15,000.00
Custodia de bien	1	1,352.24
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>679,050.92</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	102,700.00
Acuerdo	4	71,970.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>174,670.00</b>

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

Fuente: ACODECO

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

## NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	14
PETROAUTOS, S.A.	8
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
BAHIA MOTORS	3
MOTORES JAPONESES	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
PANAMOTOR	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>3</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	9	73,333.11
Falta de información	5	38,135.27
Incumplimiento de contrato	4	19,750.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>142,052.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	11,000.00
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16,057.50</b>

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

Fuente: ACODECO

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FAT CAR	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
PLATINIUM CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Electrodomésticos/equipos electrónicos	51
Celulares	49
Inmobiliarias	49
Agencia de autos	48
Funerarias	40
Almacén por departamentos	34
Tv por cable	33
Taller de reparación de autos	32
Servicio de intermediación	26
Venta de autos usados	20
Mueblería/equipo electrónico	15
Mueblerías	13
Telefonía	13
Hoteles o planes vacacionales	12
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	9
Repuestos para autos	9
Constructoras	7
Agencias de viajes	6
Ventas por internet	6
Herrerías	5
Ópticas	5
Clínicas	4
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	4
Distribuidoras e importadoras	4
Almacén de ropa y calzados	3
Alquiler de autos	3
Cursos de inglés	3
Ferreterías, materiales de construcción o similares	3
Supermercados	3
Farmacias	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Casa de empeño	2
Joyería/Relojerías	2
Salón de belleza	2
Decoración	2
Escuelas / colegio	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Zapaterías	2
Estudios de Fotografías	1
Líneas aéreas	1
Materiales de construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Dentista	1
Centros de estéticas	1
Ventas de colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>

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 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	196	35.3	2,921.42	572,599.25
Falta de información	122	22.0	1,569.81	191,517.30
Incumplimiento de servicio	64	11.5	980.86	62,775.28
Incumplimiento de contrato	58	10.5	2,769.41	160,625.70
Resolución de contrato	22	4.0	276.62	6,085.73
Cobro indebido	20	3.6	614.78	12,295.61
Custodia de bien	17	3.1	1,456.73	24,764.47
Anulación de contrato	13	2.3	102.79	1,336.25
Rescindir contrato	10	1.8	92.88	928.76
Vicio oculto	8	1.4	8,513.50	68,107.97
Daño y perjuicio	8	1.4	7,675.37	61,402.93
Devolución de dinero	6	1.1	1,017.98	6,107.90
Venta engañosa	4	0.7	346.94	1,387.74
Mercancía defectuosa	3	0.5	266.33	799.00
Veracidad de la publicidad	3	0.5	229.62	688.87
Cláusula abusiva	1	0.2	1,820.00	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>100.0</b>	<b>2,113.95</b>	<b>1,173,242.76</b>

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 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	92	31.1	1,965.61	180,836.46
Desistimiento/Devolución	43	14.5	457.51	19,672.79
Acuerdo en audiencia/Varios	42	14.2	807.69	33,922.85
Pendiente constancia desistimiento	37	12.5	479.96	17,758.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	26	8.8	558.66	14,525.15
Resolución/Devolución	10	3.4	1,591.37	15,913.70
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	10	3.4	1,133.06	11,330.57
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	3.0	779.11	7,012.01
Transacción extrajudicial	8	2.7	484.71	3,877.69
Resolución/Reemplazo	6	2.0	503.52	3,021.14
Resolución/Reparar	5	1.7	2,791.00	13,955.02
Acuerdo/Reemplazo	2	0.7	419.94	839.88
Resoluciones/Varios	2	0.7	112.87	225.73
Acuerdo/Reparación	1	0.3	294.25	294.25
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	230.00	230.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	187.14	187.14
Abandono	1	0.3	48.30	48.30
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100.0</b>	<b>1,093.42</b>	<b>323,651.29</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	24	54,180.17
Incumplimiento de contrato	6	9,322.53
Incumplimiento de garantía	5	9,080.56
Cobro indebido	5	5,344.18
Vicio oculto	3	7,328.01
Devolución de dinero	2	3,350.00
Rescindir contrato	2	700.00
Daño y perjuicio	1	4,992.86
Cláusula abusiva	1	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>96,118.31</b>

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	15	21,216.93
Acuerdos	9	10,342.96
Resolución	9	19,607.99
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>51,167.88</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	44	22,592.52
Falta de información	5	3,249.68
Cobro indebido	1	855.98
Venta engañosa	1	192.55
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>26,890.73</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	33	13,832.50
Acuerdo	12	12,389.72
Resolución	3	3,278.17
Transacción extrajudicial	1	430.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>29,930.39</b>

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

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 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	8
PREMIER	8
DIGITAL CITY	3
ELEKTRA	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	2
GRUPO PRIMO S. A.	2
MAC STORE	2
SOUND N MUSIC	2
EVISION	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
REFRICENTER	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
UNICA	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	35	5,097.23
Custodia de bien	6	2,076.70
Falta de información	4	1,491.00
Incumplimiento de servicio	2	130.00
Venta engañosa	1	176.50
Devolución de dinero	1	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>8,991.43</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	2,077.78
Acuerdo	7	3,112.64
Resolución	1	860.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>6,050.42</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	4
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
JIN XU SHOP	2
MELODY MOBILE	2
MOBILE MARKET HD	2
NEW & MOVIL	2
ALMACEN COMICS	1
ARATERA, S.A.	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EK, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES Y.H.	1
CLARO PANAMÁ	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ESTEFANY MOVIL	1
ESTRELLA CELL	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
JONYCELL	1
MOBILE & TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFUL CELL	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	8	7,776.98
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	1	321.75
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>9,998.73</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	2,994.04
Acuerdo	3	1,452.69
Resolución	2	441.93
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4,888.66</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
BEAUTY HOME	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
LIFE HOME OFFICE INC	1
SANBEL MUEBLES	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	31	494,465.92
Vicio oculto	4	52,945.96
Falta de información	4	24,302.50
Incumplimiento de servicio	3	16,829.59
Incumplimiento de contrato	3	1,540.92
Daño y perjuicio	2	40,114.19
Falta de información comercial	1	32,000.00
Vicio oculto	1	15,000.00
Custodia de bien	1	1,352.24
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>679,050.92</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	102,700.00
Acuerdo	4	71,970.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>174,670.00</b>

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019****Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	14
PETROAUTOS, S.A.	8
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
BAHIA MOTORS	3
MOTORES JAPONESES	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
PANAMOTOR	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>3</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	9	73,333.11
Falta de información	5	38,135.27
Incumplimiento de contrato	4	19,750.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>142,052.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	11,000.00
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16,057.50</b>

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

Fuente: ACODECO

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

## NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FAT CAR	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
PLATINIUM CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fuente: ACODECO

***AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE***

***A. E. R.***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2019 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	7.9	59,862.16
2016	302	21.9	371,459.57
2017	438	31.8	393,978.99
2018	427	31.0	560,390.99
2019	100	7.3	58,255.20
<b>TOTAL</b>	<b>1,376</b>	<b>100.0</b>	<b>1,443,946.91</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	5.3	31,847.77
2016	274	24.5	286,129.69
2017	313	28.0	298,966.18
2018*	409	36.6	352,663.57
2019	62	5.6	39,605.64
<b>TOTAL</b>	<b>1,117</b>	<b>100.0</b>	<b>1,009,212.85</b>

\* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	100	100.0	58,255.20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>58,255.20</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	91	91.0	52,654.89
Falta de información	5	5.0	2,417.26
Vicio oculto	3	3.0	2,027.93
Incumplimiento de contrato	1	1.0	1,155.12
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>58,255.20</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
<b>En Proceso</b>	<b>74</b>	<b>55.2</b>	<b>41,637.06</b>
<b>Resueltas</b>	<b>60</b>	<b>44.8</b>	<b>38,212.52</b>
Acuerdo	46	34.3	31,085.28
Resolución de Fondo	14	10.4	7,127.24
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>	<b>79,849.58</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	60	100.0	38,212.52
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>38,212.52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	74	55.2	41,637.06
Acuerdo	46	34.3	31,085.28
Resolución de Fondo	14	10.4	7,127.24
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100.0</b>	<b>79,849.58</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	24	60.0	146,329.8	3,511,914.30
Falta de información comercial	5	12.5	22,919.8	114,598.75
Vicios ocultos	5	12.5	37,850.3	189,251.61
Incumplimiento de contrato	3	7.5	29,030.3	87,090.84
Devolución de abono/dinero	1	2.5	3,700.0	3,700.00
Veracidad de la publicidad	1	2.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	2.5	6,936.0	6,936.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>104,603.99</b>	<b>4,184,159.50</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - FEBRERO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	10	66.7	67,458.09	674,580.88
Fallo a favor	3	20.0	24,390.00	73,170.00
Acuerdo judicial	2	13.3	127,145.00	254,290.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>66,802.73</b>	<b>1,002,040.88</b>

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

**Fuente:** ACODECO

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

**MES: ENERO - FEBRERO 2019**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	3	376,398.00
Incumplimiento de contrato	1	18,541.85
Vicios ocultos	1	73,850.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	<b>7</b>	<b>747,262.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**MES: ENERO - FEBRERO 2019**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	5	720,916.00
Agencia de autos	1	7,804.72
Servicios Profesionales	1	18,541.85
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>747,262.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

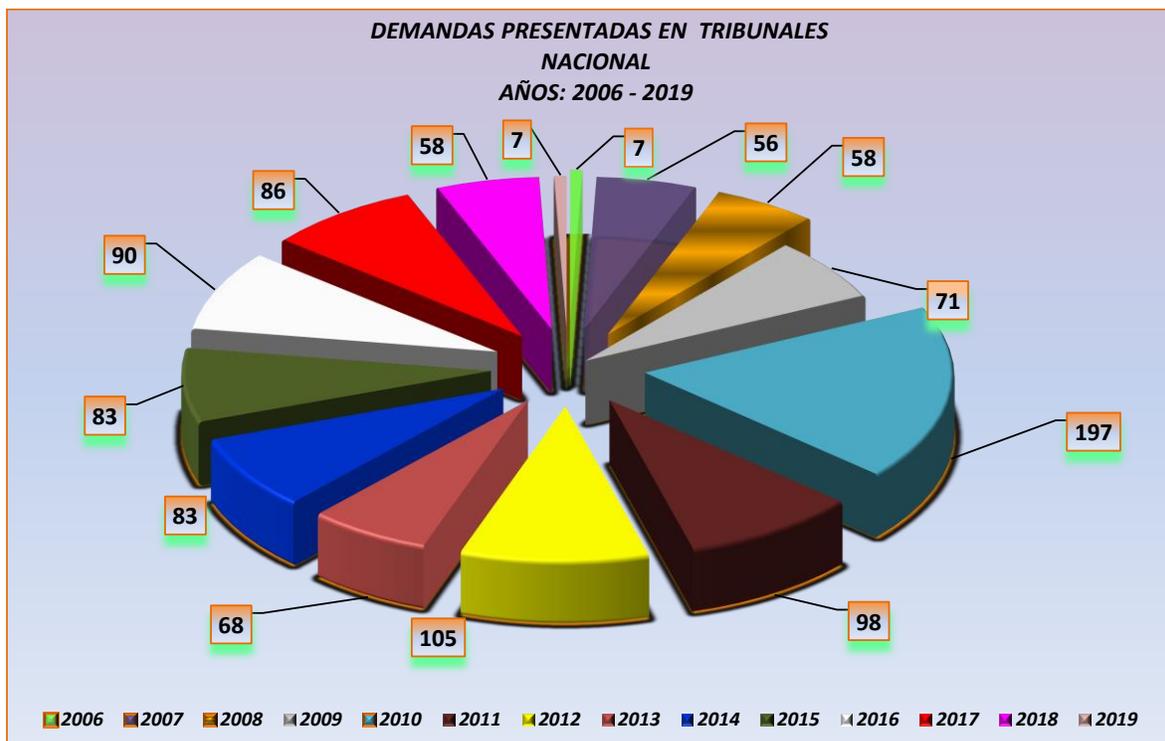
**AÑO: 2006 - 2019 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/03/19**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.7	3,177,387.81
2010	197	18.5	11,574,589.66
2011	98	9.2	4,265,056.02
2012	105	9.8	4,552,121.01
2013	68	6.4	3,037,107.83
2014	83	7.8	2,925,140.26
2015	83	7.8	2,460,388.06
2016	90	8.4	1,482,834.38
2017	86	8.1	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	7	0.7	747,262.57
<b>TOTAL</b>	<b>1,067</b>	<b>100.0</b>	<b>45,992,201.80</b>

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 - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	1,325	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	908	471,532.50

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

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2019 (a febrero)

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	28	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	1	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	24	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	15	95
	Consulta sin autorización	3	24
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	23	103
	Rectificar forma de pago	1	2
	Rectificar monto del último pago	1	9
	Rectificar fecha de último pago	3	6
	Rectificar saldo actual	0	13
	Rectificar monto original	1	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	0
<b>Modificar</b>	Modificar de activa a cancelada	10	61
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>507</b>

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	17	2.2	11,590.00	3.2
SUPERMERCADO XTRA	12	1.6	20,900.00	5.7
SUPERMERCADO 99	10	1.3	11,090.00	3.0
SUPER CARNES	5	0.6	2,670.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1	0.1	200.00	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.1	200.00	0.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.1	500.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	300.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	0	0.0	0.00	0.0
OTROS	726	93.8	318,232.50	87.0
<b>TOTAL</b>	<b>774</b>	<b>100.0</b>	<b>365,682.50</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS**

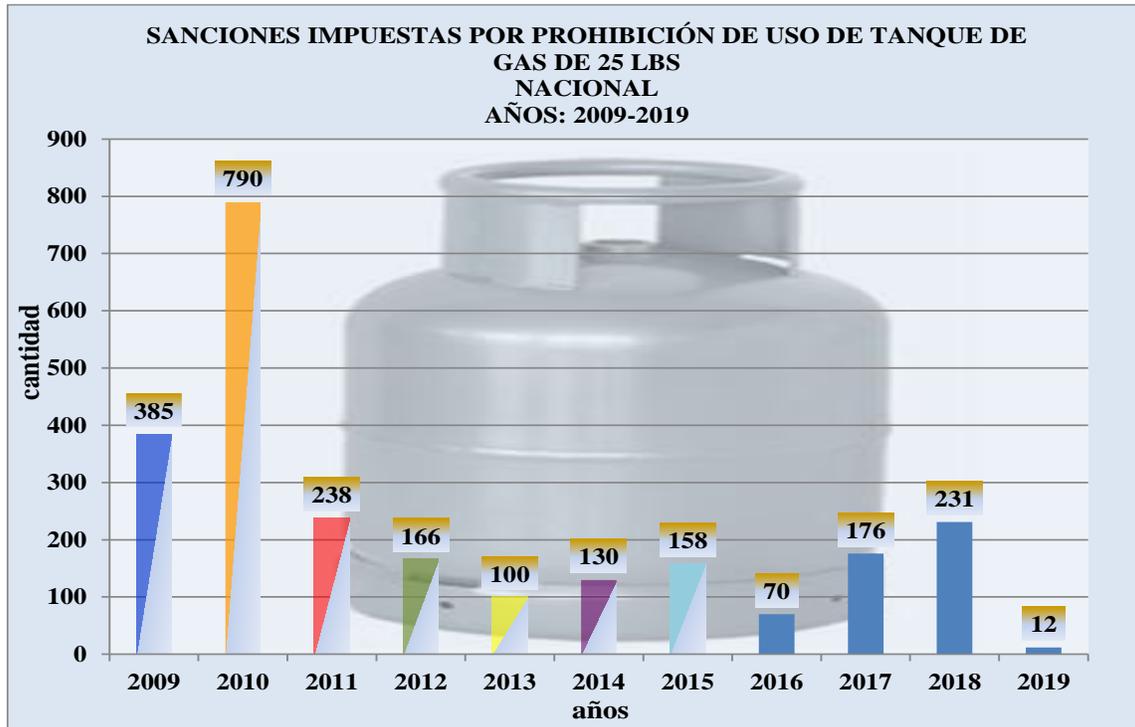
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2019 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	12	16,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,456</b>	<b>1,302,540.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**AÑO: 2019 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	5	8,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	1	1,500.00
Panaderías/Refresquería	0	0.00
Otros	6	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16,250.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (febrero)

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	28
<b>TOTAL</b>	<b>936</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2019 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	13	11,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>269,125.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>					
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	3
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	7
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	1
Cobro por copias	...	2	...	...		
Libros	...	2	1	...		1
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>13</b>

\*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 - 2019 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>45,575.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014 - 2019 (a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	0	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2,000.00</b>

**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 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	271,565.85
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	8	0.00
La publicidad no es veraz	44	0.00
No cumplieron con la publicidad	15	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	0	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	4	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	2	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	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>271,565.85</b>

<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>0.00</b>
---------------------	----------	-------------

**Fuente: ACODECO**

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE  
LA PUBLICIDAD**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	3	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	47
Internet	27
Medios Impresos	10
Radio	2
Prensa	2
TV	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
SUPER 99	5
NOVEY	4
CLARO PANAMA	4
DO IT CENTER	3
CABLE ONDA	2
CREDITOS ANCON	2
DIGICEL PANAMA	2
GLOSS	2
SUPER XTRA	2
SUPERMERCADOS REY	2
OTROS	74
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**AÑOS: 2006 - 2019 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	9,697	5,435	15,132
2019	1,834	977	2,811
<b>TOTAL</b>	<b>134,521</b>	<b>79,552</b>	<b>214,073</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL**

**AÑO: 2006 - 2019 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,535	1,154	3,689
2019	356	186	542
<b>TOTAL</b>	<b>57,119</b>	<b>29,763</b>	<b>86,882</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

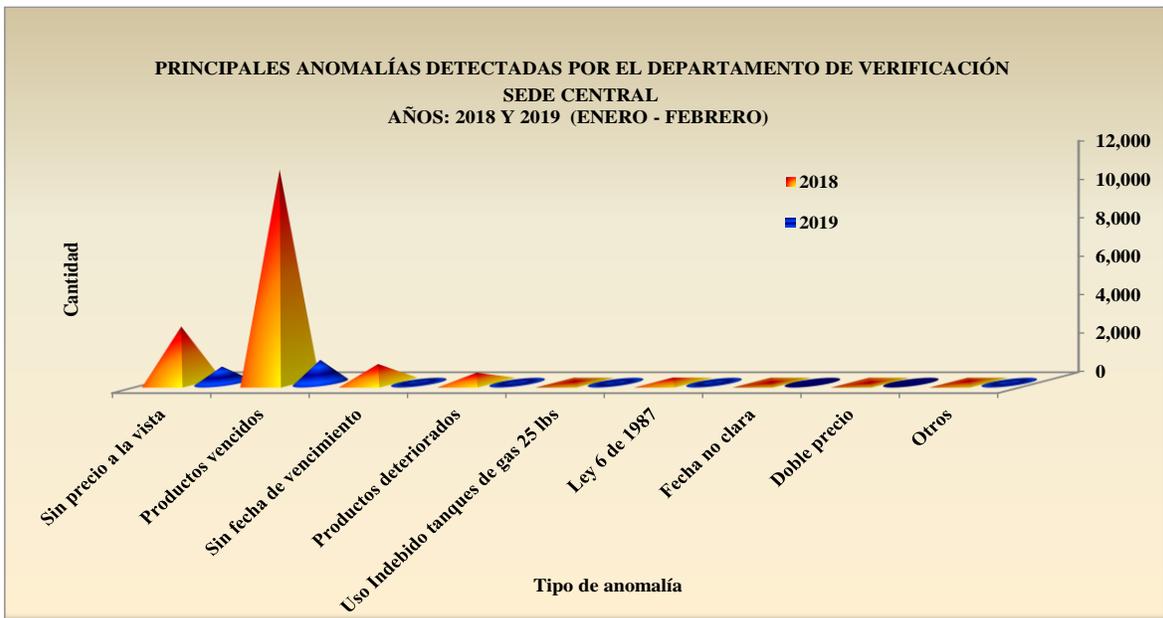
**AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - FEBRERO)**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	838
Productos vencidos	11,035	1,183
Sin fecha de vencimiento	968	72
Productos deteriorados	518	34
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	6
Ley 6 de 1987	262	35
Fecha no clara	13	0
Doble precio	5	0
Otros	93	29
<b>TOTAL</b>	<b>15,874</b>	<b>2,197</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

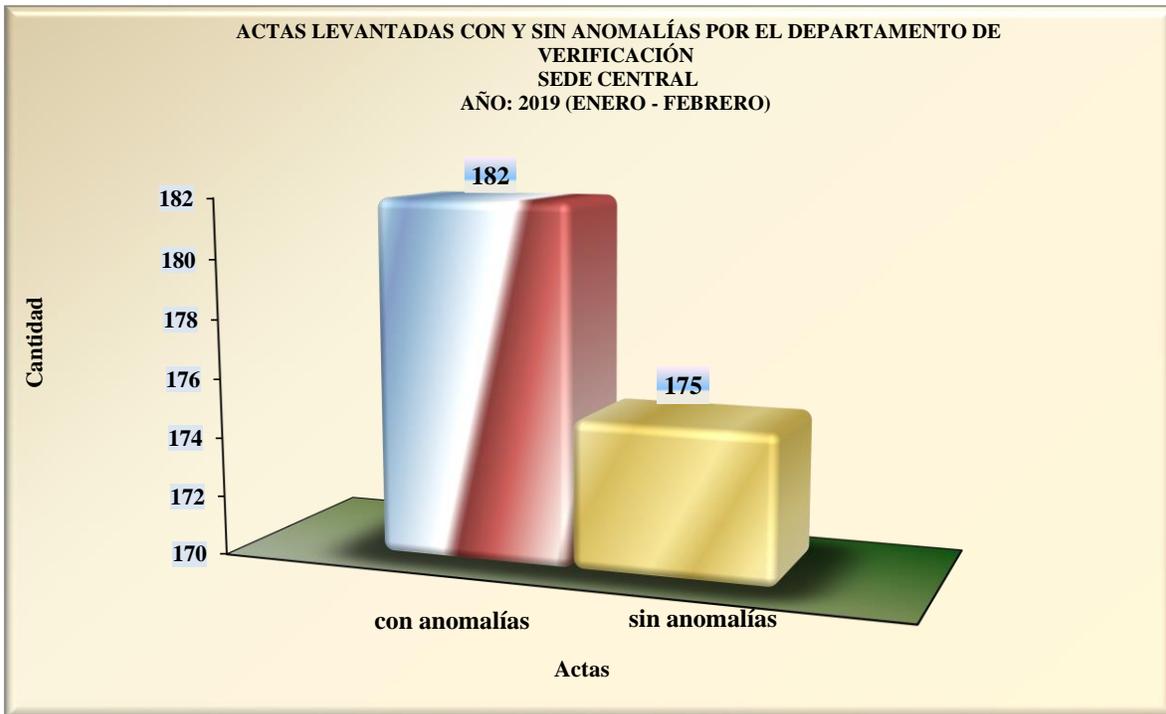
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	182	175

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 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	147	132
Ley 6 de 1987	35	43

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 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL	
		Bocas del Toro	Cocé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		Panamá Norte
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	15	270	149	44	126	1	32	838	126	51	253	334	2,239
Productos vencidos (PV)	productos	505	2,964	4,004	667	4,122	2,575	1,947	1,183	6,999	400	2,365	1,399	29,130
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	52	19	44	43	0	0	72	183	0	147	111	672
Productos deteriorados	productos	0	35	548	0	267	665	0	34	83	86	106	50	1,874
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Fecha no clara	productos	0	0	1	0	0	0	0	0	128	0	0	0	129
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	0	1	14	0	7	6	6	1	1	1	1	40
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	5
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	9	31	2	4	0	2	2	8	1	1	0	0	60
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	6	4	3	0	1	1	27	0	0	6	1	49
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Falta a la ley 134 sin letrero	establecimiento	19	16	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	40
Falta a la ley 134 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	16	0	10	1	0	31
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>551</b>	<b>3,378</b>	<b>4,729</b>	<b>776</b>	<b>4,558</b>	<b>3,251</b>	<b>1,988</b>	<b>2,197</b>	<b>7,521</b>	<b>556</b>	<b>2,883</b>	<b>1,900</b>	<b>34,288</b>

Fuente: ACODECO

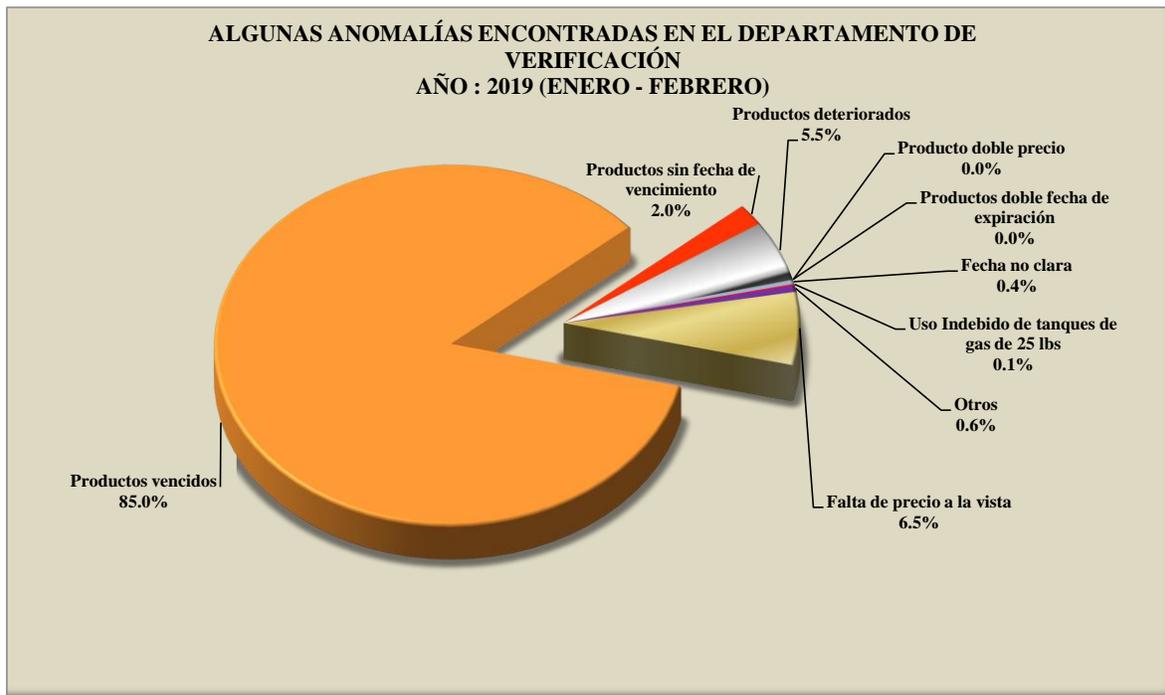
**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista	2,239	6.5
Productos vencidos	29,130	85.0
Productos sin fecha de vencimiento	672	2.0
Productos deteriorados	1,874	5.5
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	4	0.0
Fecha no clara	129	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	40	0.1
Otros	200	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>34,288</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

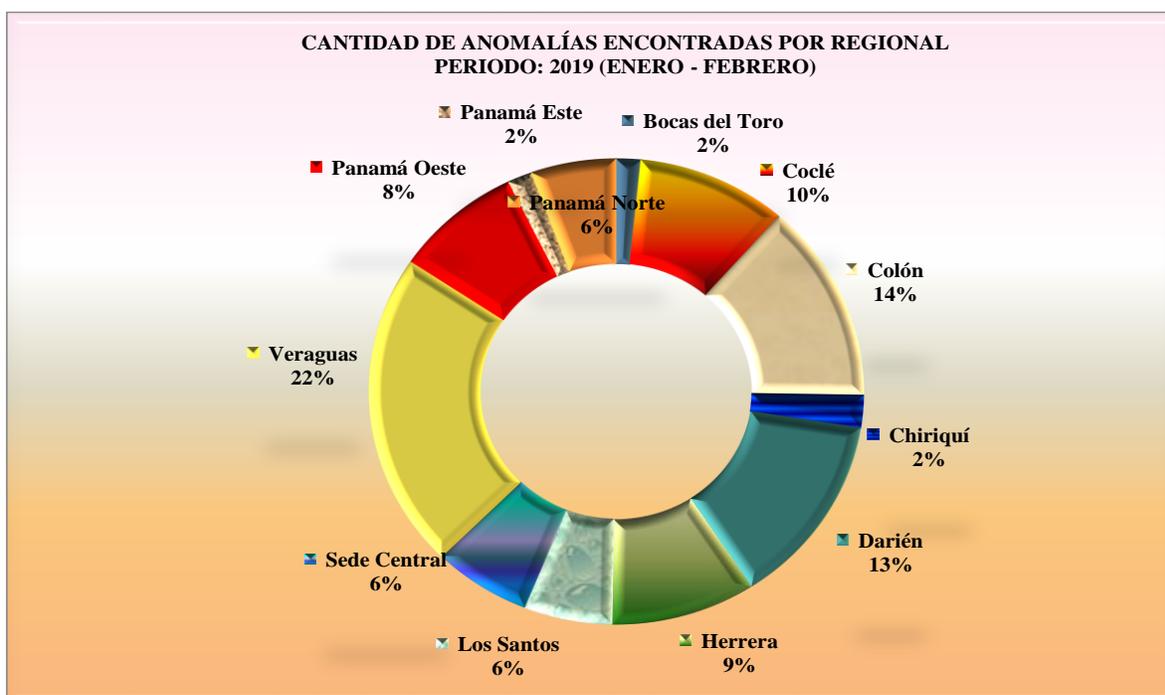
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	551	1.6
Coclé	3,378	9.9
Colón	4,729	13.8
Chiriquí	776	2.3
Darién	4,558	13.3
Herrera	3,251	9.5
Los Santos	1,988	5.8
Sede Central	2,197	6.4
Veraguas	7,521	21.9
Panamá Oeste	2,885	8.4
Panamá Este	556	1.6
Panamá Norte	1,900	5.5
<b>TOTAL</b>	<b>34,290</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,225	1.2
SUPERMERCADO 99	246	72.4	221,718	81.0
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	14,112	5.2
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	2.4	3,511	1.3
SUPERMERCADO REY	31	9.1	13,504	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	11,302	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
SUPER CARNES	55	16.2	835	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100.0</b>	<b>273,624</b>	<b>100.0</b>

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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	33	0.0	18,348	7.7
SUPERMERCADO 99	82	30.8	116,114	48.9
SUPERMERCADO XTRA	79	29.7	39,509	16.6
SUPERMERCADO REY	51	19.2	35,339	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,460	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	0.0	19,160	8.1
SUPER CARNES	12	4.5	63	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	610	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>84.2</b>	<b>237,487</b>	<b>100.0</b>

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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	12,913	34.7
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,076	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	77.2	1,477	4.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,977	16.0
SUPER CARNES	13	22.8	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,002	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>37,250</b>	<b>100.0</b>

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**

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

NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

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.	9	52	4	6	77	114	10	9	109	3	17	13	423
Almacenes	5	16	4	68	0	20	3	32	26	3	1	5	183
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	8	2	0	0	0	0	4	14
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	4
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Celulares	0	1	0	0	0	12	0	0	0	0	0	3	16
Centro de Estéticas	0	0	0	1	0	0	0	16	0	0	0	0	17
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	0	0	3	0	0	1	4	1	0	1	3	13
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	3	1	10
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Courrier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	13
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	5	10
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Electrónicas	0	0	0	0	0	4	1	0	1	0	0	1	7
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	1	6
Eventos Artísticos	0	0	0	2	0	0	0	3	0	1	0	0	6
Farmacias	19	9	1	5	0	1	1	8	2	0	1	0	47
Ferreterías	1	2	0	1	0	5	0	2	0	1	0	4	16
Hoteles y Pensiones	51	13	2	14	0	2	13	5	4	1	1	0	106
Internet	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	4	1	0	0	1	7	0	0	0	6	19
Librería	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	5
Mini Super	25	75	28	14	20	67	14	31	76	34	47	24	455
Mueblerías	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	5
Ópticas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Otros	0	66	0	1	0	0	1	14	1	0	0	0	83
Panaderías/Refresquerías	0	14	1	1	0	1	3	7	3	4	2	1	37
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Pintura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	54	27	8	26	0	16	17	73	13	16	12	6	268
Salón de Belleza	0	1	0	0	0	2	4	0	0	2	0	6	15
Sedería y Sastretería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Supermercados	6	18	12	10	0	16	3	17	6	25	9	8	130
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	1	0	1	0	3	4	1	0	0	10
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	4	1	0	0	1	1	1	8
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Zapatería	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>170</b>	<b>300</b>	<b>70</b>	<b>170</b>	<b>97</b>	<b>282</b>	<b>78</b>	<b>261</b>	<b>264</b>	<b>94</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>1,982</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

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

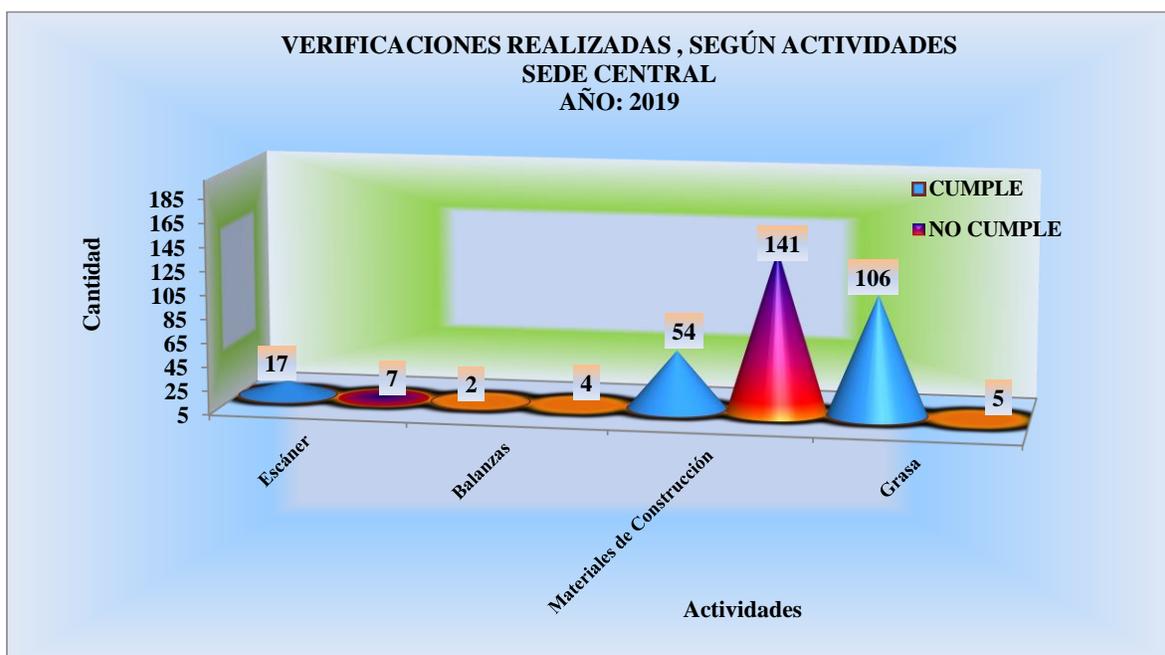
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	17	7
Balanzas	2	4
Materiales de Construcción	54	141
Grasa	106	5

**Fuente: ACODECO**



**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Canasta Básica	0	31
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	29	1

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

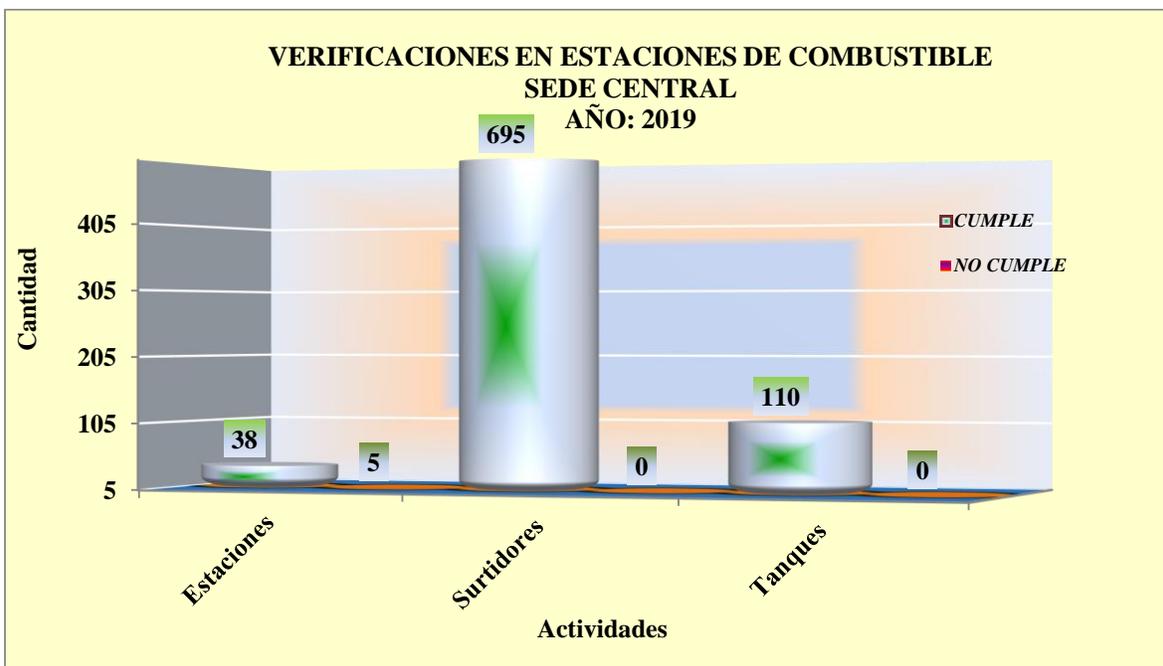
**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	38	5
Surtidores	695	0
Tanques	110	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**

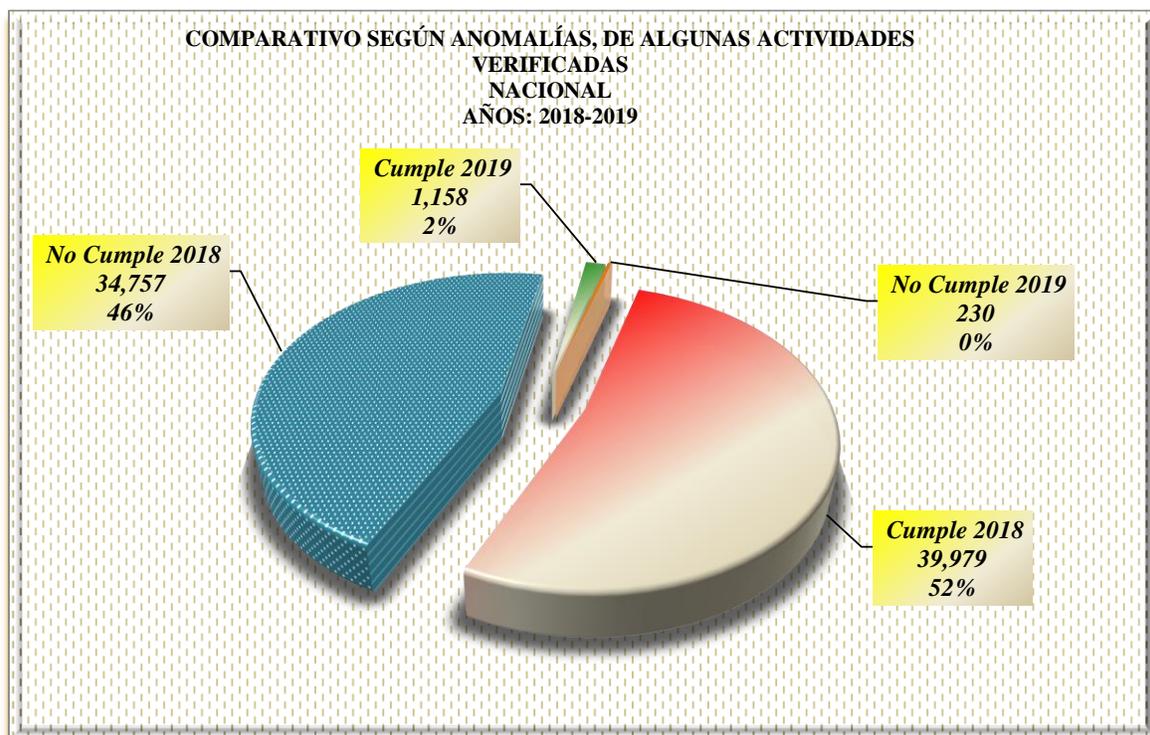
**PERÍODO: 2019 (a febrero) - 2018**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19**

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	33	13	231	262
Pesas y Balanzas	87	34	843	350
Combustible (1)	849	5	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	29	32	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	54	141	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	106	5	1,030	45
<b>TOTAL</b>	<b>1,158</b>	<b>230</b>	<b>39,979</b>	<b>34,757</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	23	4	14	11	0	0	12	4	0	0	14	8	2	4	22	3	87	34	121
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	5	5
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	19	19	19
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	31	0	0	0	31	31	31
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 contenido neto Cemento	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	4	0	0	1	5	0	1	5	7	12	12
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	29	1	0	0	29	1	30	30
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5	5
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	6	90	0	0	6	90	96	96
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	51	0	0	48	51	99	99
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	1	0	0	0	0	38	5	0	0	39	5	44	44
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	695	0	0	0	699	0	699	699
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	110	0	0	0	111	0	111	111
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	4	0	5	1	0	0	1	0	3	2	3	3	17	7	0	0	33	13	46
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0	8	0	8	8
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	6	0	6	6
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	5	0	0	106	5	111	111
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	28	5	33	33
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>27</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1,059</b>	<b>204</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>1,196</b>	<b>242</b>	<b>1,438</b>

(\*) 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: 2012-2019 (a febrero)**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		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	7	46	0	0	23	170	193
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	87	34	4,890	1,545	6,435
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	5	2	477	479
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	19	0	430	430
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	0	0	145	145
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	29	32	424,144	99,606	523,750
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	5	7	657	1,305	1,962
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	5	0	670	5,569	6,239
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,pedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	54	141	468	1,823	2,291
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	219	52	39	5	1,184	406	1,590
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	699	0	16,808	187	16,995
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	0	0	152	152
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	0	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	111	0	3,838	29	3,867
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	0	0	5	77	82
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	33	13	912	1,628	2,540
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		8			3,077	3,077
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		6			3,069	3,069
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	106	5	4,831	597	5,428
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	0	0	375	698	1,073
Verificaciones Especiales *	prod-estabtec											46	46	28	135	28	5	102	186	288

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen acta 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

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	80
Medios de Comunicación	385
Consulta	786
Capacitaciones	60
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	1
Cuida Tu Bolsillo	20
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	252
Ley 24	0
Ley 45	270
Ley 81	6
Ley 134 de 2013	0
Control de Precio	244
Otros	184
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	26
Radio	95
Prensa	8
Otros	4
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	93
Los Pueblos	63
La Peatonal	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>48,851</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>11,683</b>

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>82</b>
Jornadas Educativas	0	5	5
Medios de Comunicación	10	10	20
Programas	2	2	4
Diseño Gráfico	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	35
Capacitaciones	7	7	14
Módulos	2	2	4
<b>PROGRAMAS</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
Acodeco Tour	0	1	1
Reciclaje	1	1	2
Cuida Tu Bolsillo	10	10	20
Guía del Consumidor	0	0	0
<b>TEMAS</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>56</b>
Ley 6ta	4	8	12
Ley 24	0	0	0
Ley 45	4	4	8
Ley 81	0	2	2
Ley 134 de 2013	0	0	0
Control de Precios	0	0	0
Otros	9	25	34
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0
Contrato	0	0	0
Garantía	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
Televisión	10	10	20
Radio	0	0	0
Prensa	0	0	0
Otros	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>74</b>	<b>82</b>	<b>156</b>
Albrook Mall (1)	57	36	93
Los Pueblos (1)	17	46	63
La Peatonal (1)	0	0	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>3,665</b>	<b>5,131</b>	<b>8,796</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>207</b>	<b>304</b>	<b>511</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	1	10	2	11	0	15	10	23	3	0	0	75
Población Beneficiada Jornadas Educativas	10	273	480	6,157	0	1,656	0	609	194	0	0	9,379
<b>Capacitaciones</b>	2	8	0	0	0	16	9	3	3	0	5	46
<b>Personas Capacitadas</b>	226	127	0	0	0	393	136	106	53	1	84	1,126
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Consultas Educativas</b>	46	73	115	116	0	63	47	144	98	49	0	751
Personal	40	73	40	113	0	63	26	139	88	38	0	620
Telefonía	6	0	75	3	0	0	21	5	10	11	0	131
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	46	73	25	116	0	235	47	144	98	116	0	900
Ley 6ta	12	13	0	54	0	113	10	18	19	1	0	240
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	22	11	0	58	0	94	14	1	35	27	0	262
Ley 81	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	1	12	25	0	0	3	2	108	15	78	0	244
Otros	11	37	0	0	0	25	21	17	29	10	0	150
<b>Distribución de Material Educativo</b>	2,605	1,477	600	18,471	0	7,729	6,054	2,177	606	336	0	40,055
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	10	9	8	38	0	7	20	21	0	0	252	365
Televisión	1	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	6
Radio	9	5	8	27	0	7	20	19	0	0	0	95
Prensa	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>282</b>	<b>473</b>	<b>595</b>	<b>6,273</b>	<b>0</b>	<b>2,112</b>	<b>183</b>	<b>859</b>	<b>345</b>	<b>50</b>	<b>84</b>	<b>11,172</b>

Fuente: ACODECO

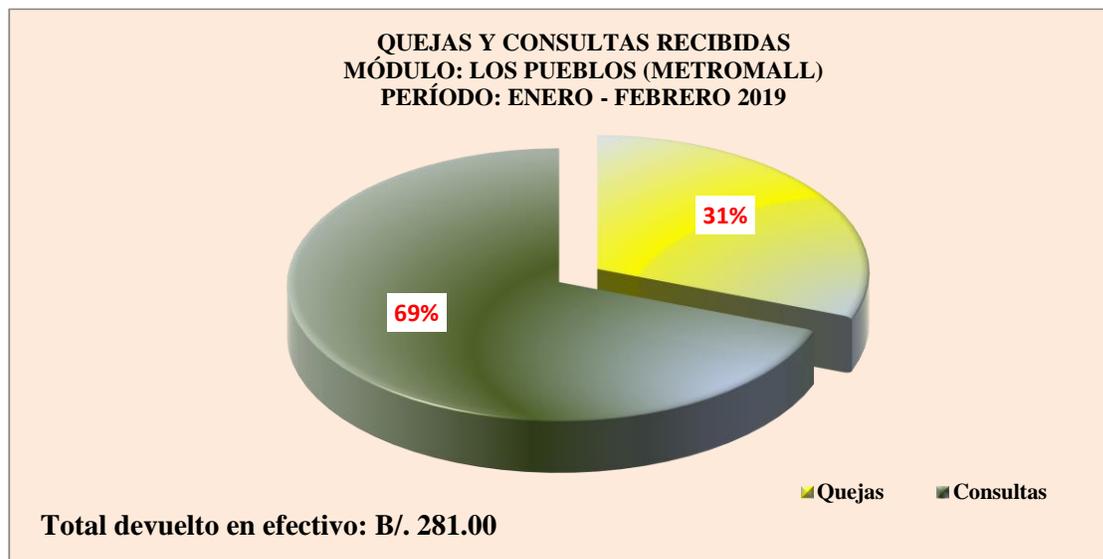
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2019**  
**LOS PUEBLOS (METROMALL)**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	28	281.00
Consultas	17	46	63	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>91</b>	

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

Fuente: ACODECO



ALBROOK MALL

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	87	330.89
Consultas	57	36	93	
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>180</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

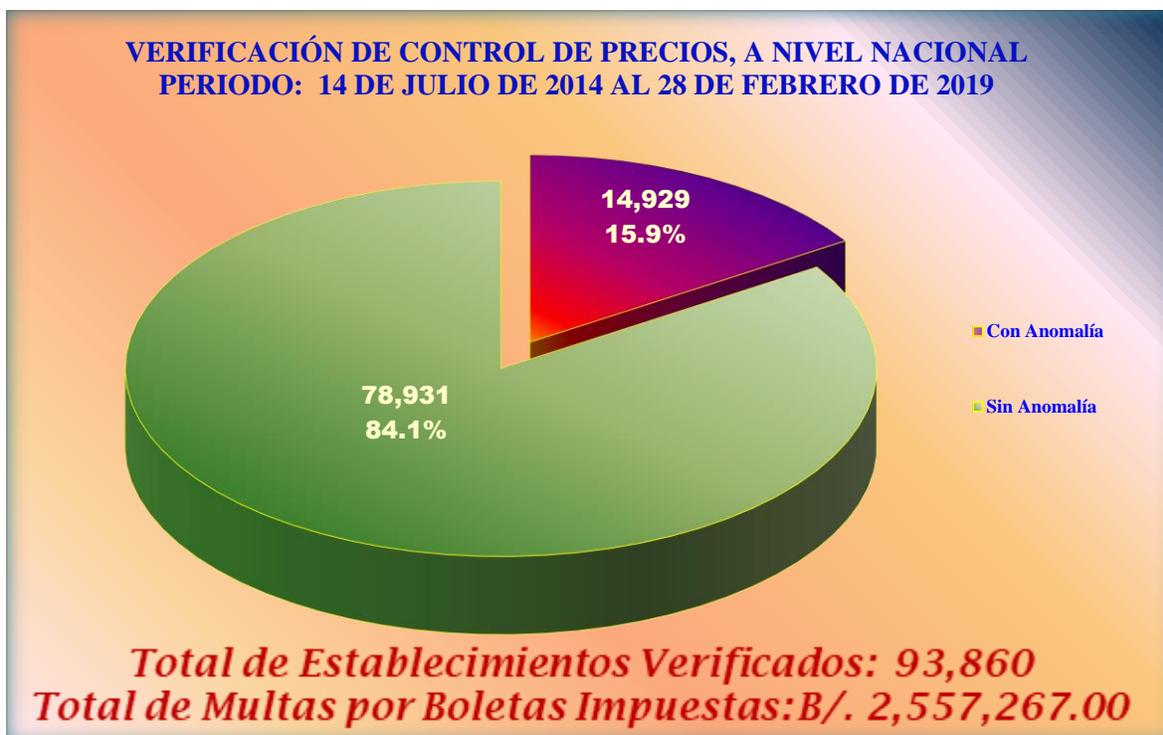
## NACIONAL

### 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 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	14,929
Sin Anomalía	78,931
<b>TOTAL</b>	<b>93,860</b>

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 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,403
Minisuper	43,946
Abarroterías	43,511
<b>TOTAL</b>	<b>93,860</b>

Fuente: ACODECO

