



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2017



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 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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-Jul-17	2,282	37,348,976.06

®Datos revisado

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 2017

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-Jul-17	1,486	20,514,671.82

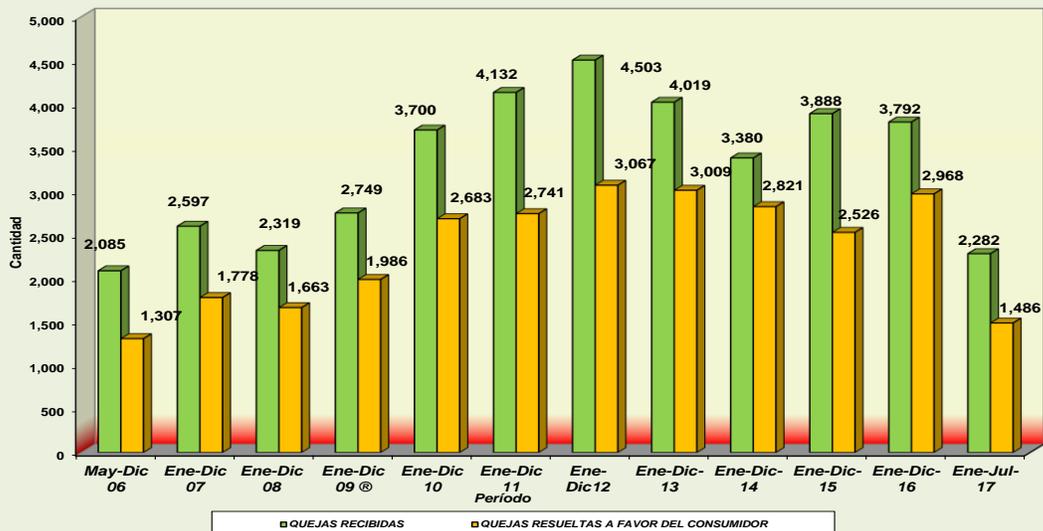
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

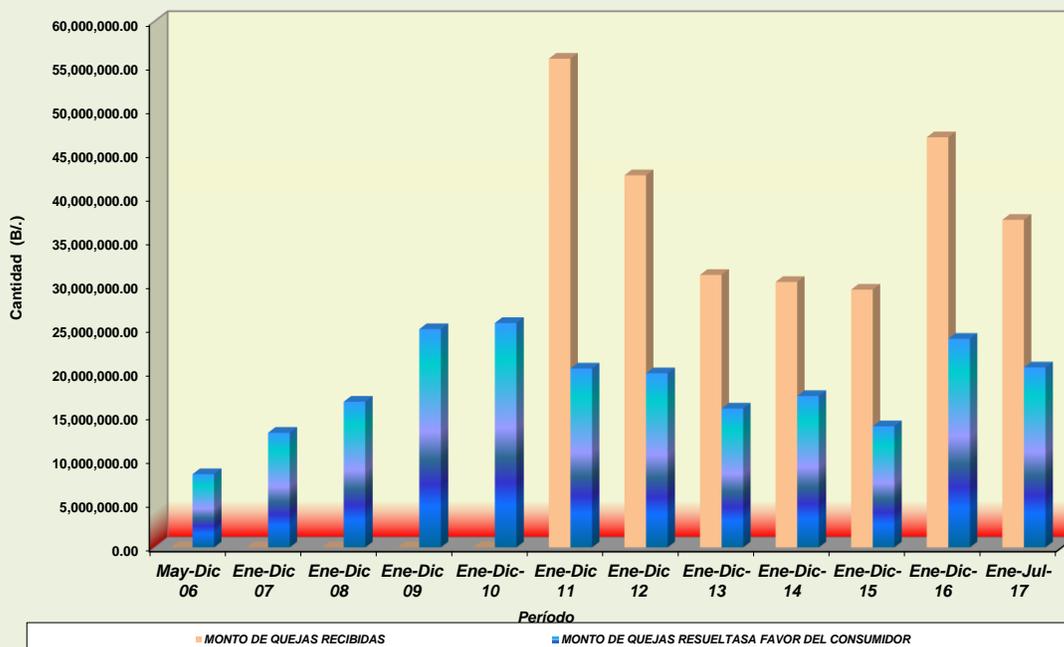
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	28,035	219,949,592.31
---	---------------	-----------------------

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 - 2017



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2017



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 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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-Jul-17	1,667	35,811,594.47

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

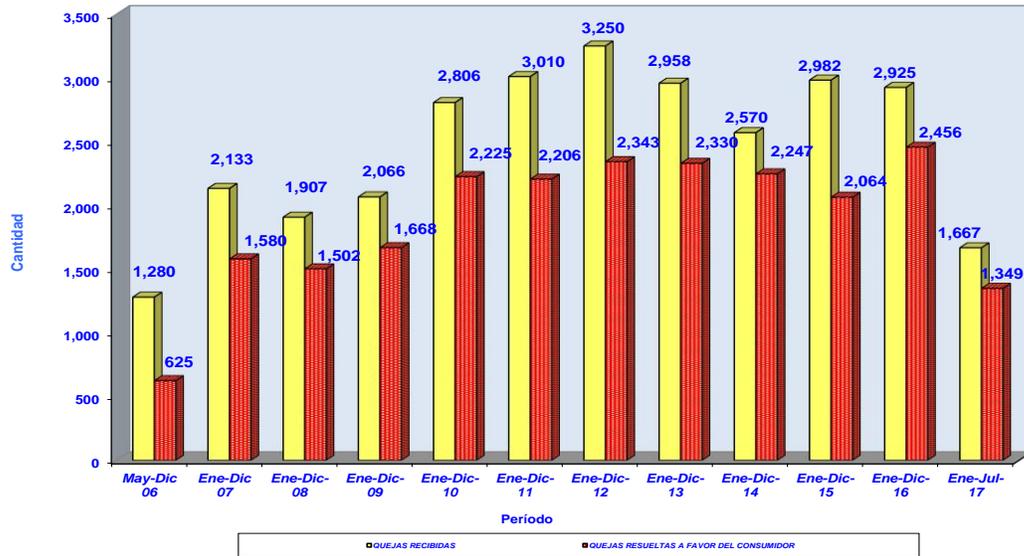
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2017

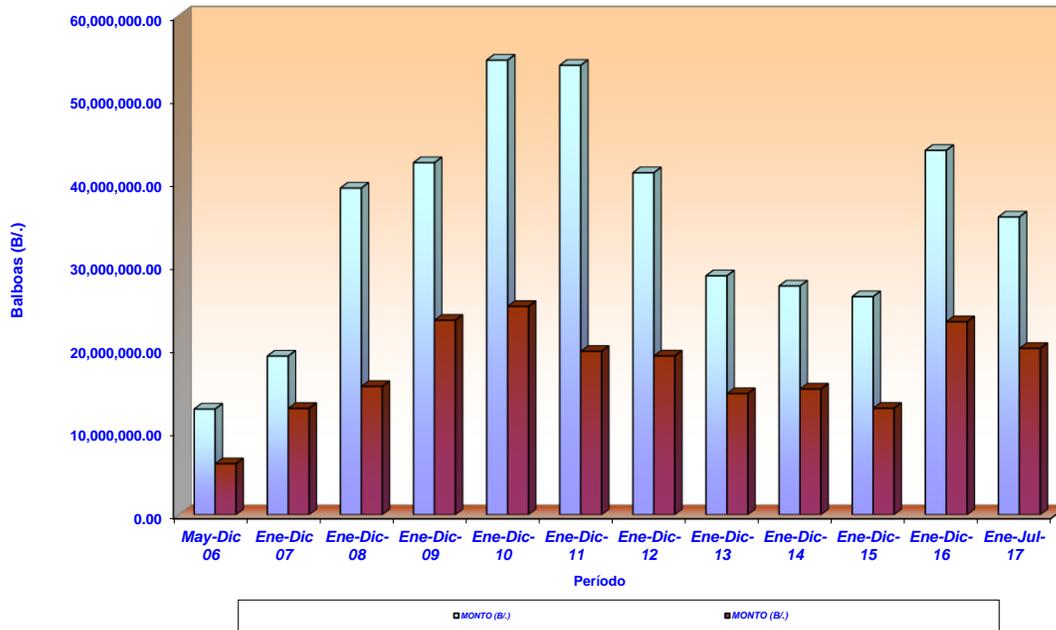
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Jul-17	1,349	20,004,748.24
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	22,595	207,299,453.46

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 - 2017



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 - 2017



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,862	1,667	36	159	0
REGIONAL	Expedientes	685	615	35	35	...
TOTAL NACIONAL		2,547	2,282	71	194	0
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	91					
Promedio de Quejas Mensual	364					

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%	89.53%	1.93%	8.54%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	89.78%	5.11%	5.11%	...

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	640
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,027
TOTAL		1,667
Promedio de Quejas Diarias	11	
Promedio de Quejas Semanal	60	
Promedio de Quejas Mensual	238	

**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	38.39%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	61.61%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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-Jul 17	615	1,537,381.59

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2017

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-Jul 17	137	509,923.58

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	365
Agencia de autos	118
Hoteles o planes vacacionales	97
Venta de autos usados	46
Material didáctico	18
Fábricas de muebles	10
Cursos de inglés	6
Taller de reparación de autos	6
Agencias de viajes	4
Servicio de intermediación	4
Clínicas	3
Mueblerías	3
Herrerías	2
Materiales de construcción	2
Distribuidoras e importadoras	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Funerarias	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
TOTAL	710

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	293	41.3	82,157.86	24,072,253.58
Incumplimiento de garantía	158	22.3	25,045.50	3,957,188.46
Incumplimiento de contrato	77	10.8	63,687.14	4,903,909.71
Falta de información comercial	56	7.9	26,193.25	1,466,822.18
Devolución de dinero/abono	24	3.4	14,090.65	338,175.68
Incumplimiento de servicio	23	3.2	6,341.20	145,847.66
Cobro indebido	22	3.1	15,796.83	347,530.23
Vicio oculto	22	3.1	33,838.00	744,435.97
Aclaración de contrato	16	2.3	12,744.88	203,918.00
Custodia de bien	5	0.7	12,397.13	61,985.67
Anulación de contrato	4	0.6	7,745.00	30,980.00
Resolución contrato	4	0.6	10,671.00	42,684.00
Veracidad de la publicidad	2	0.3	105,198.13	210,396.25
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	710	100.0	51,583.37	36,624,195.89

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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	107	25.2	42,622.57	4,560,615.38
Acuerdo en audiencia/Varios	76	17.9	34,377.23	2,612,669.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	62	14.6	72,558.16	4,498,606.21
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	61	14.4	41,635.43	2,539,760.98
Abandono	38	9.0	45,632.23	1,734,024.89
Pendiente constancia Desistimiento	34	8.0	52,748.81	1,793,459.55
Acuerdo en audiencia/Reparación	19	4.5	43,600.12	828,402.20
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	12	2.8	66,485.80	797,829.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	2.4	48,429.71	484,297.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.5	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.5	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.2	125,372.66	125,372.66
TOTAL	424	100.0	47,258.07	20,037,420.25

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	210	23,600,660.17
Incumplimiento de contrato	53	4,684,960.76
Falta de información comercial	30	1,229,036.45
Cobro indebido	22	347,530.23
Incumplimiento de garantía	20	1,290,548.95
Devolución de dinero/abono	13	297,403.46
Vicio oculto	11	439,058.97
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Incumplimiento de servicio	1	6,000.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
Resolución contrato	1	34,000.00
TOTAL	365	32,375,997.24

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	137	10,458,173.44
Desistimientos	97	7,166,305.50
Fallo a favor	5	373,365.19
TOTAL	239	17,997,844.13

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	22
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	19
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	16
AVANCE URBANO, S.A.	11
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	6
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	5
SUCASA	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
VISTA VERDE, S.A.	5
COMATECA PANAMA, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
MYS, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	2
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	2
COMILFON, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
METROTEX, INC.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASAS DEL NORTE, S.A	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONSTRUCCIONES E INGIENERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. / VIVIENDAS DE PRIM	1
DESARROLLO DE IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FAYETTEVILLE COMPLEJO CAMPESTRE	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHHELL INVESTMENT, INC	1
LIMAYON S.A	1
LIVING SOLUTIONS, S.A. / PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MELLOW SPRING INC.	1
METROTEX INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC VALLEY	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
OBARRIO 53, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
PANA REALTY / RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLACETAS, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	365

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	33	549,974.63
Falta de información comercial	6	111,240.00
Incumplimiento de contrato	5	50,025.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Abono retenido	1	3,000.00
TOTAL	46	772,034.63

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	18	243,105.00
Acuerdos	10	100,967.79
TOTAL	28	344,072.79

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
TECNICAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO SALES	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	1
TOTAL	46

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	96	1,942,859.58
Vicio oculto	9	235,797.00
Incumplimiento de servicio	3	20,989.03
Devolución de dinero/abono	3	11,568.25
Custodia de bien	2	49,632.34
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Falta de información comercial	1	28,499.00
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	118	2,344,761.20

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	34	662,757.18
Desistimiento	28	564,344.76
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
TOTAL	64	1,266,591.94

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	33
PETROAUTOS, S.A.	17
EXCEL AUTOMOTRIZ	16
MOTORES JAPONESES	12
CONSULTENOS, S.A.	6
PANAMOTOR	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
COPAMA	1
EMPRESA MELO, S.A.	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	118

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	3	10,940.88

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	4,042.88
TOTAL	1	4,042.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	199
Funerarias	182
Celulares	168
Inmobiliarias	159
Almacén por departamentos	109
Tv por cable	108
Mueblería/equipo electrónico	78
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	41
Mueblerías	35
Telefonía	35
Agencia de autos	34
Taller de reparación de autos	30
Repuestos para autos	29
Hoteles o planes vacacionales	20
Líneas aéreas	17
Venta de autos usados	17
Ventas por TV	17
Escuelas / colegio	17
Agencias de viajes	15
Salón de belleza	15
Almacén de ropa y calzados	14
Supermercados	14
Ópticas	14
Materiales de construcción	13
Joyería/Relojerías	11
Distribuidoras e importadoras	11
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Fábricas de muebles	10
Clínicas	9
Servicio de intermediación	9
Computadoras	7
Constructoras	7
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Comunicaciones / internet	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Farmacias	6
Servicios de instalación	6
Servicios Profesionales	6
Ventas por internet	6
Alquiler de autos	5
Eventos artísticos	5
Universidad	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Bienes y raíces	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Decoración	3
Cobranzas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Lavautos	2
Animales	1
Bancos	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Franquicias	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,572

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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	611	38.9	422.02	257,851.53
Falta de información	349	22.2	440.58	153,763.59
Incumplimiento de servicio	123	7.8	559.37	68,802.48
Resolución de contrato	88	5.6	91.45	8,047.26
Incumplimiento de contrato	79	5.0	1,021.88	80,728.49
Mercancía defectuosa	52	3.3	419.61	21,819.54
Custodia de bien	40	2.5	529.45	21,178.18
Anulación de contrato	40	2.5	193.36	7,734.50
Cobro indebido	33	2.1	522.29	17,235.51
Devolución de dinero	33	2.1	443.62	14,639.57
Rescindir contrato	28	1.8	36.16	1,012.44
Daño y perjuicio	25	1.6	949.05	23,726.14
Veracidad de la publicidad	18	1.1	305.99	5,507.73
Abono retenido	17	1.1	612.85	10,418.48
Venta engañosa	17	1.1	415.79	7,068.40
Vicio oculto	16	1.0	1,483.62	23,737.88
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
TOTAL	1,572	100.0	461.06	724,780.17

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 - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	238	22.4	401.04	95,448.29
Acuerdo en audiencia/Varios	224	21.1	216.26	48,442.57
Desistimiento/Devolución	142	13.4	330.80	46,973.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	102	9.6	757.97	77,312.60
Pendiente constancia desistimiento	78	7.3	444.59	34,677.96
Resolución/Devolución	72	6.8	924.42	66,558.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	45	4.2	344.55	15,504.89
Transacción extrajudicial	31	2.9	678.89	21,045.69
Resolución/Reemplazo	31	2.9	621.72	19,273.42
Abandono	31	2.9	331.25	10,268.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	30	2.8	740.54	22,216.08
Resolución/Reparar	13	1.2	780.35	10,144.58
Acuerdo/Reemplazo	13	1.2	387.41	5,036.37
Resoluciones/Varios	6	0.6	520.17	3,121.02
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.6	204.55	1,227.28
TOTAL	1,062	100.0	449.39	477,251.57

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	68	83,119.19
Incumplimiento de contrato	41	55,651.24
Vicio oculto	13	20,683.54
Cobro indebido	8	9,195.35
Devolución de dinero	8	8,401.80
Abono retenido	8	6,020.10
Incumplimiento de garantía	5	8,323.12
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Anulación de contrato	2	2,760.00
Incumplimiento de servicio	1	625.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
TOTAL	159	197,966.22

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	44	41,968.85
Acuerdos	36	49,697.41
Resoluciones	26	34,742.85
Transacción Extrajudicial	7	8,759.63
TOTAL	113	135,168.74

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	14
MYS, S.A.	10
PROMOCIONES BUGABA	7
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMUEBLES DAVID S.A.	3
KARSA S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	2
CHABEDU, S.A.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES	2
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SUCASA	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BOSQUES DE GATUN	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASA EN PLAYA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DOLPHINS, S.A	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE	1
EL ROBLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZA DEL ROCÍO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
KARDY INTERNACIONAL	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROHUEL, S.A	1
PROHVAL, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA BALSA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. / C. PARADISE, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
THE TEAM CORP.	1
TIA MARÍA	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VENTANA AL MAR, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
TOTAL	159

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	17.5	59,862.16
2016	302	48.4	371,459.57
2017	213	34.1	168,333.12
TOTAL	624	100.0	599,654.85

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	12.0	31,847.77
2016	273	55.4	285,698.50
2017	161	32.7	198,470.68
TOTAL	493	100.0	516,016.95

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	160	71,599.90
Mercancía defectuosa	27	11,844.80
Falta de información	5	2,726.74
Veracidad de la publicidad	2	599.98
Incumplimiento de servicio	2	352.50
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	199	88,656.84

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	52	20,177.49
Acuerdo	29	14,235.16
Transacción extrajudicial	7	4,651.07
Resolución/Devolución	7	3,321.15
TOTAL	95	42,384.87

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	20
PREMIER	19
PANAFOTO	17
ELEKTRA	13
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
FOTO SONIDO	11
PHOTURA	9
SUPER AUDIO	9
CASA GALA	8
RODELAG	7
ÚNICA	6
JIN XU SHOP	5
RAMTEC	5
AUDIOFOTO	4
REDPRECIO.COM	4
SOUND N MUSIC	3
SUPER MUEBLES	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
DRAGON CELL	1
ELECTROCOM	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEY'S	1
KEN SHOP WINDOW	1
MAC STORE	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MAX VISION	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	199

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	139	30,541.62
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Custodia de bien	6	2,729.75
Mercancía defectuosa	6	1,771.31
Falta de información	2	1,031.00
Venta engañosa	2	741.15
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Cobro indebido	1	225.00
Devolución de dinero	1	74.50
Anulación de contrato	1	43.30
TOTAL	168	38,121.69

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	61	14,180.24
Acuerdos	28	6,856.92
Resolución	14	4,696.18
Transacción extrajudicial	4	449.40
TOTAL	107	26,182.74

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	5
TECNI CELL	5
CELL PLUS	4
DRAGON CELL	4
HS MOVILES	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MUNDO CELULAR	4
CELL NUMBER ONE	3
CELL Y NOVEDADES JJ	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
GALAXY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
BEST CELL	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CLARO PANAMÁ	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOVIL	2
METROCELL, S.A.	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILTEK	2
MALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CASA ESTRELLA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1
CELULARES IN	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CELL CORP.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
LO + DE MODA	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTICELL WANG	1
NICE STORE	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECH MODE	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
TOTAL	168

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	18,702.51
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Incumplimiento de servicio	1	393.75
Devolución de dinero	1	374.00
Falta de información	1	235.36
TOTAL	35	25,931.56

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	13	9,153.38
Acuerdos	7	9,092.54
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	1	556.83
TOTAL	22	19,476.85

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
CASA GALA	2
COREMUSA	2
ÚNICA	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	35

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	10,779.67
Falta de información	5	3,696.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
TOTAL	17	17,649.49

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	1,575.07
Resolución	1	2,500.00
TOTAL	4	4,075.07

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	13	12,640.90
Falta de información	7	3,687.83
Incumplimiento de servicio	3	4,115.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
Custodia de bien	1	129.85
TOTAL	34	25,367.49

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	18	19,285.26
Desistimiento	13	8,417.24
Acuerdo	10	5,292.22
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	42	34,606.12

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	78	39.8	91,653.23	7,148,952.02
Incumplimiento de garantía	51	26.0	25,005.45	1,275,278.17
Incumplimiento de contrato	21	10.7	46,557.09	977,698.97
Falta de información comercial	19	9.7	40,299.65	765,693.26
Cobro indebido	9	4.6	27,061.87	243,556.81
Vicios ocultos	6	3.1	27,784.41	166,706.46
Incumplimiento de servicio	6	3.1	6,775.58	40,653.48
Devolución de abono/dinero	3	1.5	14,333.33	43,000.00
Custodia de bienes	2	1.0	2,834.67	5,669.34
Veracidad de la publicidad	1	0.5	193,446.25	193,446.25
TOTAL	196	100.0	55,411.50	10,860,654.76

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	61	73.5	2,539,760.98
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	12	14.5	797,829.60
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	10	12.0	484,297.14
TOTAL	83	100.0	3,821,887.72

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	16	1,273,147.60
Incumplimiento de contrato	10	332,809.10
Incumplimiento de garantía	9	191,275.11
Cobro indebido	4	25,389.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Falta de información comercial	3	124,530.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	47	2,200,258.60

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	28	1949134.79
Agencia de autos	9	206216.11
Hoteles o planes vacacionales	3	10629.6
Material didáctico	3	5100
Venta de autos usados	2	15150
Servicio de intermediación	1	11000
Fábricas de muebles	1	3028.1
TOTAL	47	2,200,258.60

Fuente: ACODECO

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

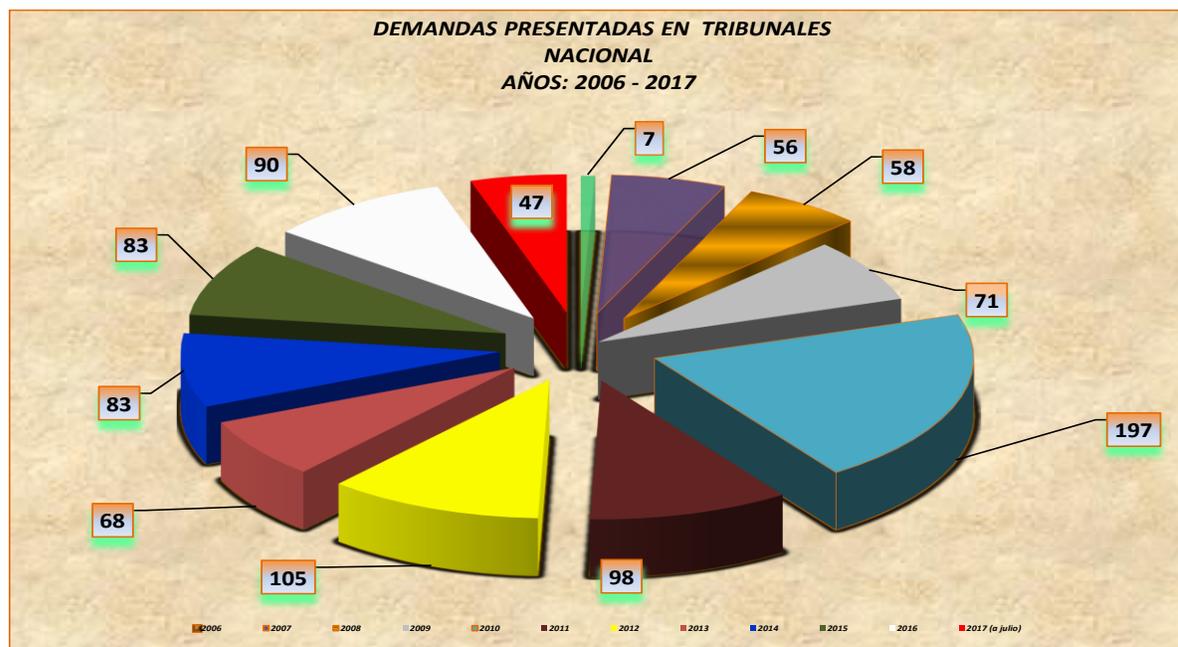
AÑO: 2006 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.8	1,162,188.01
2008	58	6.0	1,165,958.76
2009	71	7.4	3,177,387.81
2010	197	20.5	11,574,589.66
2011	98	10.2	4,265,056.02
2012	105	10.9	4,552,121.01
2013	68	7.1	3,037,107.83
2014	83	8.6	2,925,140.26
2015	83	8.6	2,460,388.06
2016	90	9.3	1,482,834.38
2017 (a julio)	47	4.9	2,200,258.60
TOTAL	963	100.0	38,003,030.40

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

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS DE LEY 45 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	4,920	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,948	1,124,527.00

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

Fuente: ACODECO

EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013, EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
QUEJAS LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
Expedientes en apertura	71	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	33	9,400.00

QUEJAS LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO

Expedientes en apertura	194	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	87	113,600.00

QUEJAS LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADOS

Expedientes en apertura	0	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	0	0.00

® Datos revisados.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	39	1.3	21,875.00	1.9
SUPERMERCADO XTRA	50	1.7	25,550.00	2.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	34	1.2	12,050.00	1.1
SUPERMERCADO 99	22	0.7	11,880.00	1.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	7	0.2	4,840.00	0.4
SUPER CARNES	4	0.1	3,290.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	350.00	0.0
SUPER BARÚ	2	0.1	450.00	0.0
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	250.00	0.0
SUPERMERCADO ROMERO	7	0.2	1,830.00	0.2
SUPERMERCADO EL PUEBLO	0	0.0	0.00	0.0
OTROS	2,780	94.3	1,042,162.00	92.7
TOTAL	2,948	100.0	1,124,527.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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	117	113,650.00
TOTAL	2,154	962,200.00

Fuente: ACODECO



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

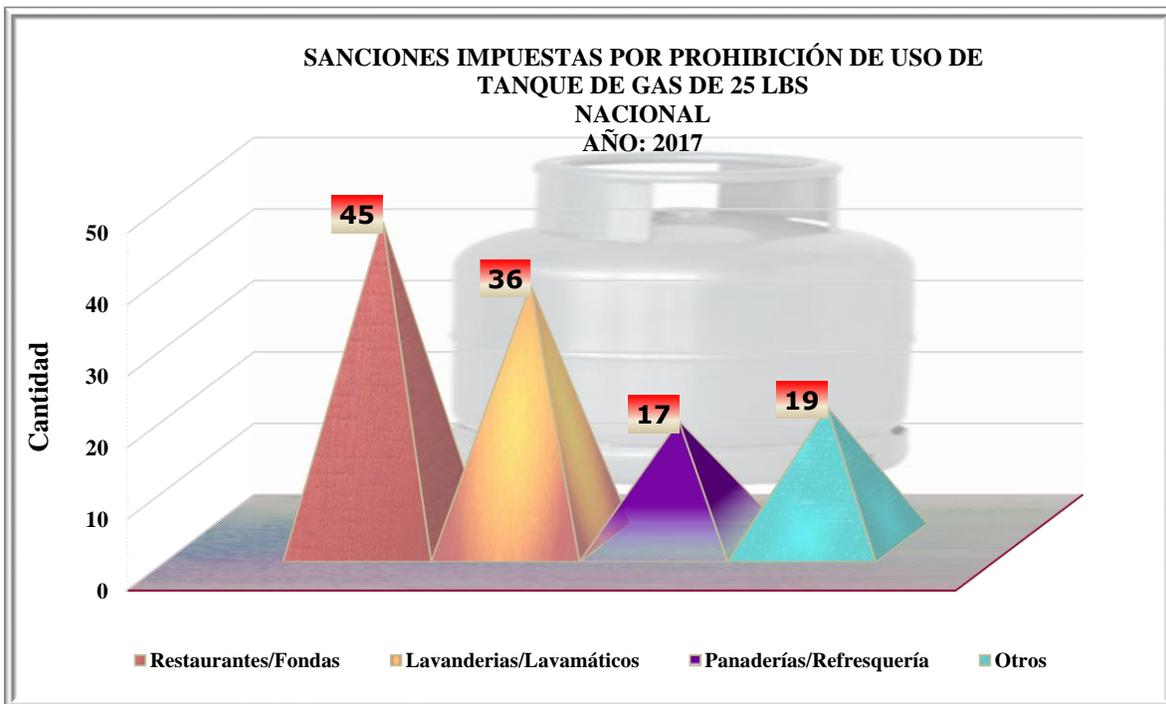
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	45	38,800.00
Lavanderías/Lavamáticos	36	38,500.00
Panaderías/Refresquería	17	14,250.00
Otros	19	22,100.00
TOTAL	117	113,650.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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 (julio)	123
TOTAL	680

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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	14	13,550.00
TOTAL	132	151,800.00

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de julio 2017.

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2017

MOTIVOS	AÑOS			
	2014	2015	2016	2017
Venta atada**	6	9	1	5
Sin entrega de contrato	4	12	1	2
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	3
Aumento de matrícula	...	5	2	
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	2
Cobro por copias	...	2	...	
Libros	...	2	1	
Discriminación	...	1	...	1
TOTAL	17	46	8	14

*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 - 2017 (julio)

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2017.

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	49	21,250.00
TOTAL	125	37,050.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2016 - 2017 (JULIO)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2017 (JULIO)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	0	0	0.00
TOTAL	6	1	350.00

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	21	199,021.93
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	74	0.00
La publicidad no es veraz	82	3.99
No cumplieron con la publicidad	113	0.00
No indica fecha de duración	2	0.00
Publicidad confusa	10	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	5	0.00
Cintillo no legible	8	0.00
Falta de información	6	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
La publicidad no es veraz	6	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	16	0.00
No indica fecha de duración	44	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	8	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	22	2.99
Venta especial no indica la fecha de duración	28	6.30
Venta especial sin falta	4	0.00
TOTAL	461	199,035.21
VERIFICACIÓN	70	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	62	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
TOTAL	72	149.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	369
Internet	79
Prensa	38
Radio	40
TV	30
Medios Impresos	41
Otros	5
TOTAL	602

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2017**

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

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 (julio)	7,366	3,761	11,127
TOTAL	117,086	69,932	187,018

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2017**

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2017

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 (julio)	2,616	1,102	3,718
TOTAL	51,805	27,393	79,198

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

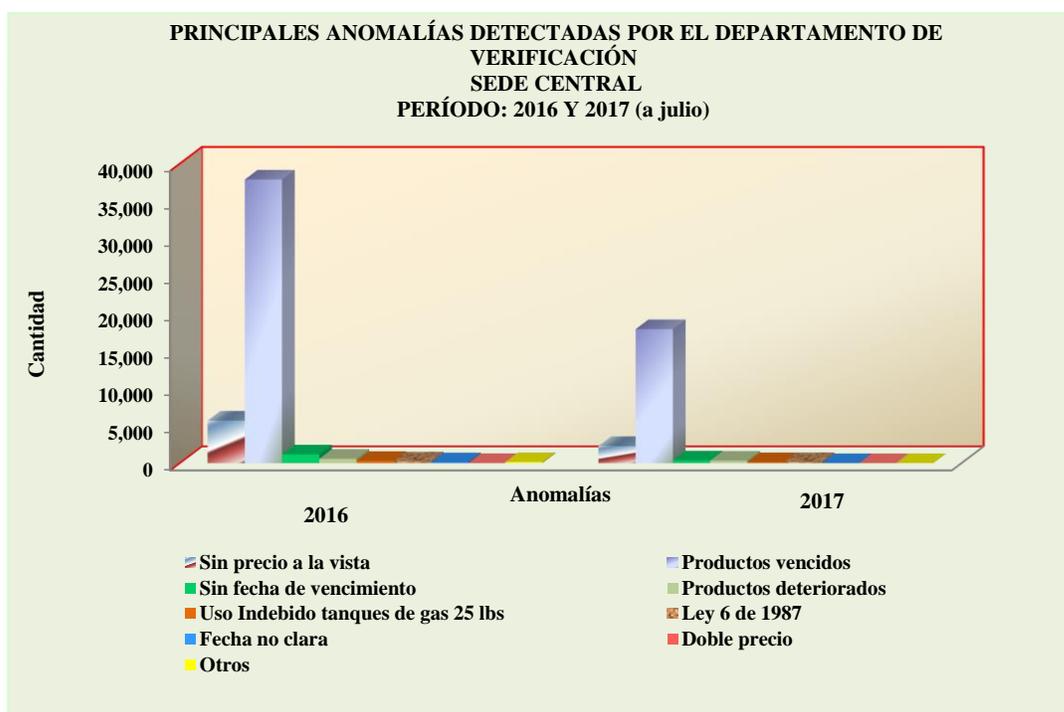
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (a julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	2,286
Productos vencidos	37,895	17,905
Sin fecha de vencimiento	1,174	360
Productos deteriorados	583	336
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	137
Ley 6 de 1987	243	148
Fecha no clara	120	11
Doble precio	29	7
Otros	154	20
TOTAL	46,188	21,210

Fuente: ACODECO



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

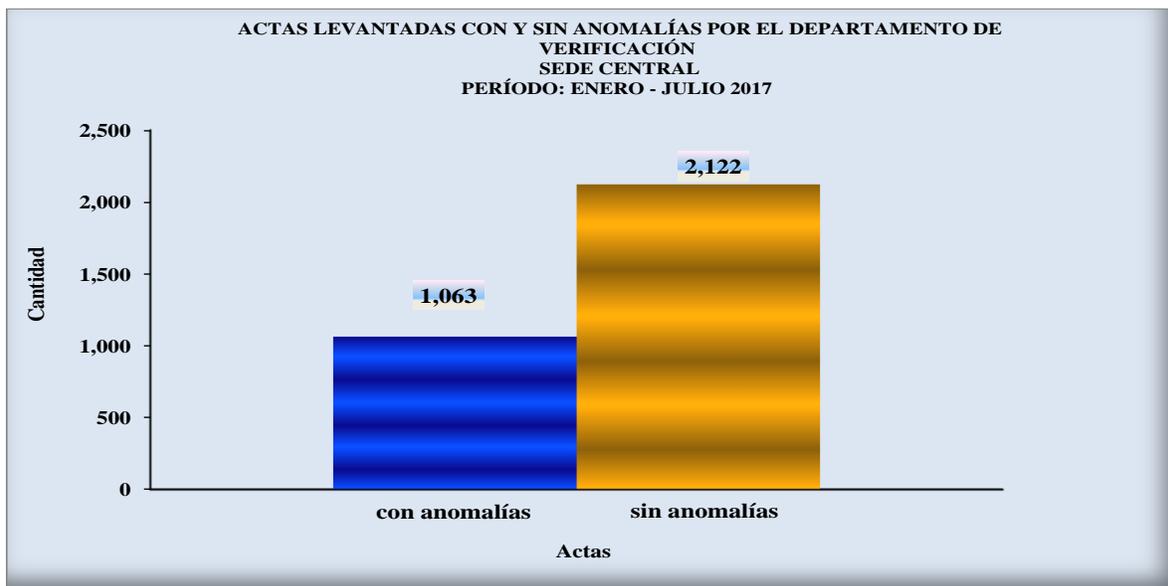
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,063	2,122

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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	914	1,731
Ley 6 de 1987	149	391

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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	135	714	1,272	585	0	467	206	2,286	476	633	1,274	8,048
Productos vencidos (PV)	productos	6,522	4,993	1,437	5,616	0	9,222	5,679	17,905	17,046	3,242	12,125	83,787
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	35	1,189	432	57	0	39	32	360	3,040	167	275	5,626
Productos deteriorados	productos	115	69	620	4	0	87	15	336	167	1,094	781	3,288
Productos doble fecha de expiración	productos	0	5	0	0	0	0	0	7	0	0	0	12
Producto doble precio	productos	1	33	0	0	0	3	0	7	0	0	2	46
Fecha no clara	productos	2	230	10	15	0	1	1	11	101	22	68	461
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	3	0	0	0	7	0	3	1	14
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	7	43	8	27	0	43	62	137	58	5	11	401
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	6	0	0	2	10
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	1	0	0	0	0	32	0	1	0	35
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	0	6
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	14	50	16	15	0	19	24	71	26	6	24	265
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	4	1	0	0	10	3	73	1	2	9	105
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	6	0	0	0	1	0	19	0	28	8	64
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	13	0	0	0	15
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	1	1	0	0	0	8	0	0	2	13
TOTAL		6,839	7,337	3,798	6,325	0	9,892	6,022	21,285	20,916	5,204	14,582	102,200

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

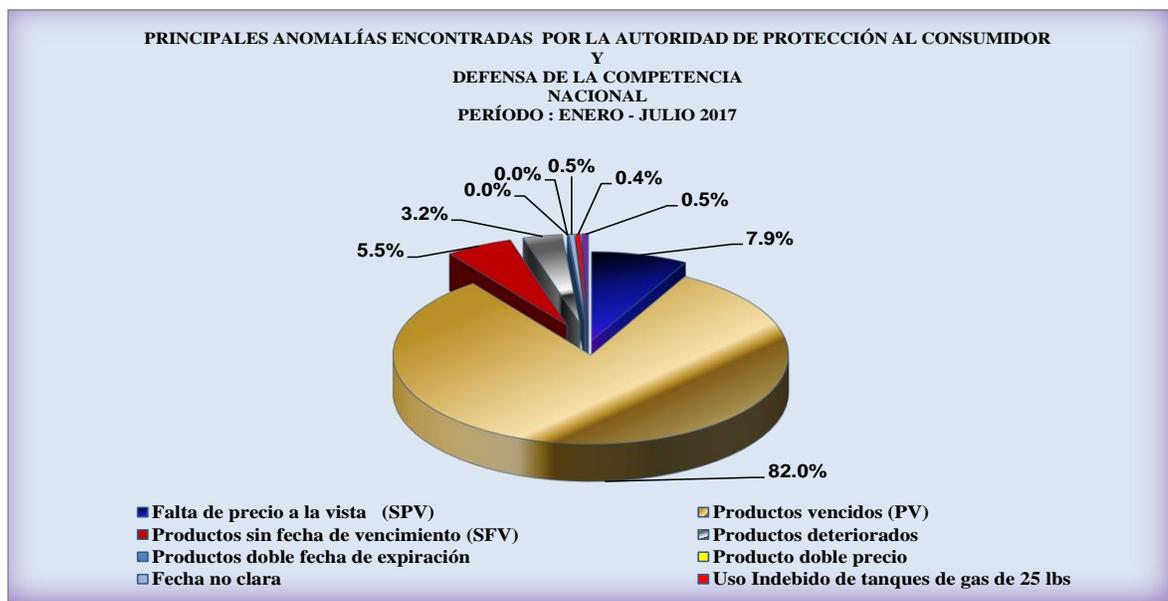
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	8,048	7.9
Productos vencidos (PV)	83,787	82.0
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	5,626	5.5
Productos deteriorados	3,288	3.2
Productos doble fecha de expiración	12	0.0
Producto doble precio	46	0.0
Fecha no clara	461	0.5
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	401	0.4
Otros	531	0.5
TOTAL	102,200	100.0

Fuente: ACODECO



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

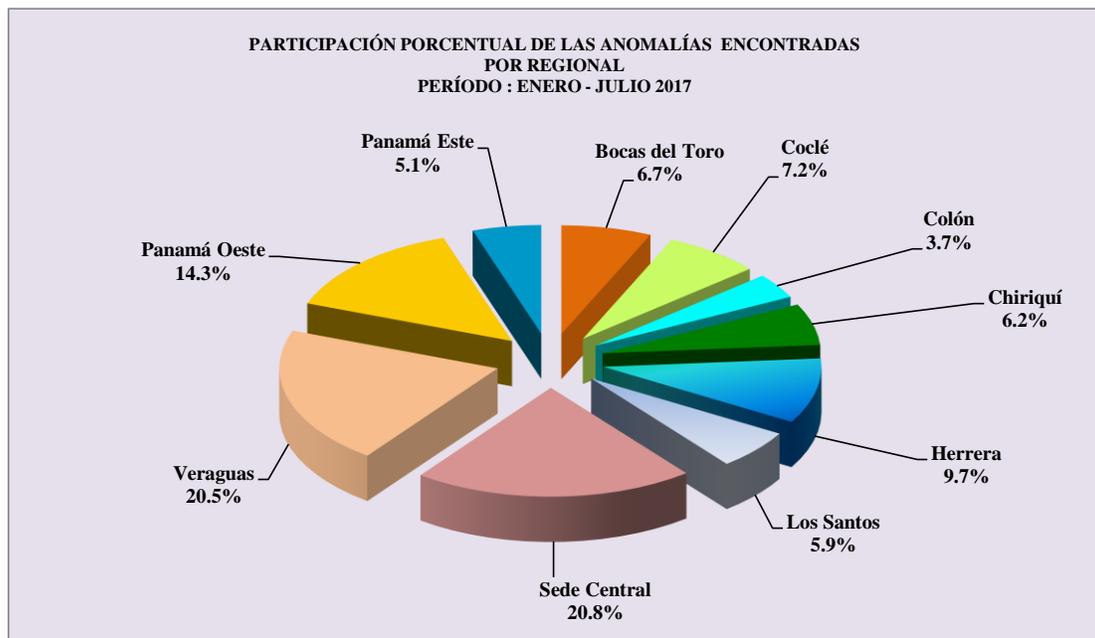
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	6,839	6.7
Coclé	7,337	7.2
Colón	3,798	3.7
Chiriquí	6,325	6.2
Herrera	9,892	9.7
Los Santos	6,022	5.9
Sede Central	21,285	20.8
Veraguas	20,916	20.5
Panamá Oeste	14,589	14.3
Panamá Este	5,204	5.1
TOTAL	102,207	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	438	36.8	217,076	82.8
SUPERMERCADO REY	155	13.0	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	1.8	754	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	160	13.4	2,793	1.1
SUPERMERCADO XTRA	289	24.3	12,457	4.7
SUPER CARNES	121	10.2	121	0.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	7	0.6	10	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	1,191	100.0	262,277	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 - JULIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	52	7.1	38,955	16.6
SUPERMERCADO 99	99	13.4	114,830	49.0
SUPERMERCADO REY	479	65.0	34,529	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	75	10.2	19,135	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	31	4.2	18,102	7.7
SUPER CARNES	1	0.1	1	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3,326	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	...	#¡VALOR!	301	0.1
TOTAL	737	#¡VALOR!	234,288	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 - JULIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Estos datos se actualizan el 20 de septiembre 2017

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	12	24.5	12,208	35.0
SUPERMERCADO REY	17	34.7	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	16	32.7	1,302	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	3	6.1	5,866	16.8
SUPER CARNES	1	2.0	1	0.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,243	3.6
PRICE MART	2,505	7.2
MEGA DEPOT	433	1.2
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	49	100.0	34,901	100.0

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

En el mes de febrero y mayo; 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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	46	83	29	60	0	374	94	80	261	13	56	1,096
Almacenes	51	34	26	90	0	57	27	172	55	18	6	536
Auto Repuestos	13	8	2	0	0	4	1	29	0	0	0	57
Alquiler de Autos	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	2	0	9	0	1	0	14
Almacén de Bicicletas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	8	0	0	0	9
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	1	10
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	9
Carnicerías	3	0	0	0	0	1	1	11	1	0	0	17
Celulares	8	10	10	3	0	8	1	1	2	0	2	45
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	135	0	0	0	136
Cines	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Clínicas y Hospitales	2	18	6	12	0	2	1	77	35	35	0	188
Colegios y Escuelas	2	0	2	1	0	1	0	42	1	2	2	53
Computadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	2	0	0	0	0	0	3	8	0	0	13
Distribuidora e Importadoras	0	3	8	9	0	2	1	31	2	0	1	57
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4
Electrónicas	0	1	0	1	0	0	4	10	1	1	0	18
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estacionamiento	5	0	0	2	0	0	0	27	0	0	0	34
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estaciones de Gasolina	5	3	2	4	0	0	0	10	2	0	0	26
Esoterica	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Farmacias	24	36	22	33	0	13	7	24	34	45	10	248
Ferreterías	10	2	2	2	0	5	4	25	2	1	0	53
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarías	4	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	8
Hotels y Pensiones	42	41	19	45	0	17	46	31	49	15	0	305
Internet	11	1	1	0	0	0	1	30	6	1	1	52
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	0	3	2	0	0	9
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	1	0	5	0	0	7
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	3	8	15	1	0	2	1	134	7	3	7	181
Librería	2	5	0	6	0	0	0	3	0	0	0	16
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	2	2	5	19	1	3	32
Mini Super	141	120	81	154	0	364	55	362	117	150	218	1,762
Mueblerías	19	5	1	1	0	6	3	4	0	1	0	40
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Ópticas	1	3	2	1	0	0	0	7	10	3	0	27
Otros	51	24	0	6	0	0	6	43	4	1	3	138
Panaderías/Refresquerías	0	30	12	6	0	23	16	114	24	3	9	237
Perfumerías	1	0	0	2	0	1	0	1	3	0	0	8
Pintura	1	1	0	0	0	3	1	5	0	0	1	12
Restaurantes / Fondas	65	170	112	147	0	115	91	646	357	144	15	1,862
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Salón de Belleza	15	4	2	0	0	4	6	0	3	8	0	42
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	1	1	9	0	0	2	14
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	21	37	52	92	0	46	15	81	23	118	60	545
Telefonía	2	0	1	1	0	0	1	7	0	1	0	13
Transporte (Fletes y Similares)	10	11	0	1	0	4	23	16	7	6	0	78
Taller de Reparaciones de Autos	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Tv por Cable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	1	8	0	0	0	4	12	1	0	0	0	26
Videos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Zapatería	0	1	0	10	0	0	0	1	17	0	0	29
TOTAL DE VISITAS	573	673	418	695	0	1,087	422	2,242	1,061	576	398	8,145

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	89	28	77	23	20	9	119	27	110	29	49	32	337	112	97	23	898	283	1,181	
- A favor del consumidor	balanza	0	7	0	3	0	0	0	3	0	25	0	0	0	8	0	19	0	65	65	
- En contra del consumidor	balanza	0	23	0	18	0	0	0	19	0	3	0	1	0	5	0	4	0	73	73	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13	13
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	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	5140	657	158	649	0	0	4838	2346	5032	574	3595	352	15,297	3,996	6501	1475	40,561	10,049	50,610	
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	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	761	245	0	0	0	761	245	1,006	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	2	0	0	3	4	3	3	0	0	63	63	0	0	69	72	141	
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	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	245	135	1077	80	241	1	646	362	26	105	582	94	584	141	459	89	3,860	1,007	4,867	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	848	849	
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	21	230	0	0	21	230	251	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	14	0	0	0	0	3	15	1	7	2	56	0	17	6	109	115	
Bloques	establecimiento	0	0	16	15	0	0	0	1	16	16	10	2	20	41	17	12	79	87	166	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	11	2	150	0	0	0	18	7	14	0	15	2	119	32	13	5	340	48	388	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	281	3	176	0	155	1	2366	15	197	7	3,187	26	3,213	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0	7	0	15	15	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	41	0	0	0	61	0	41	0	58	0	430	10	54	0	685	10	695	
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	1	4	6	9	0	0	6	3	1	4	3	6	64	103	2	8	83	137	220	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	14		16		0		4		7		8		234		16		299		299	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	8		11		0		4		5		11		251		8		298		298	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	3	0	0	0	36	0	13	1	0	0	276	20	0	0	328	21	349	
Información comercial	marca	0	6	0	8	0	0	0	4	58	2	0	4	1	3	0	11	59	38	97	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	25	23	0	0	26	23	49	
TOTAL DE ACTIVIDADES		5,486	832	1,540	1,645	261	10	6,009	2,762	5,493	749	4,468	501	20,367	5,097	7,340	1,654	50,964	13,250	64,214	

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

(1) La verificación en el mes de febrero de surtidores que se encontraron con anomalías, presentaban situaciones de no marcado de lectura y surtidores que empezaban a contabilizar sin despachar producto.

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: 2012-2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		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	
		Andánsis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	898	283	3,554	1,025	4,579
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	65	2	245	247
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	73	0	282	282
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44	19		21	0	18	0	12	0	13	0	0	127	127
Andánsis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	45,182	11,301	361,702	64,018	425,720
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	69	72	422	888	1,310
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	848	622	4,471	5,093
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	85	196	303	1,394	1,697
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	340	48	804	331	1,135
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	3,187	26	11,088	155	11,243
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	2	0	125	125
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	15	0	59	59
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	685	10	2,474	23	2,497
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	83	137	565	1,236	1,801
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		299		2,157		2,157
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		298		2,099		2,099
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	328	21	2,980	527	3,507
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	38	267	444	711
Verificaciones Especiales *	prod-establec											26	23			

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

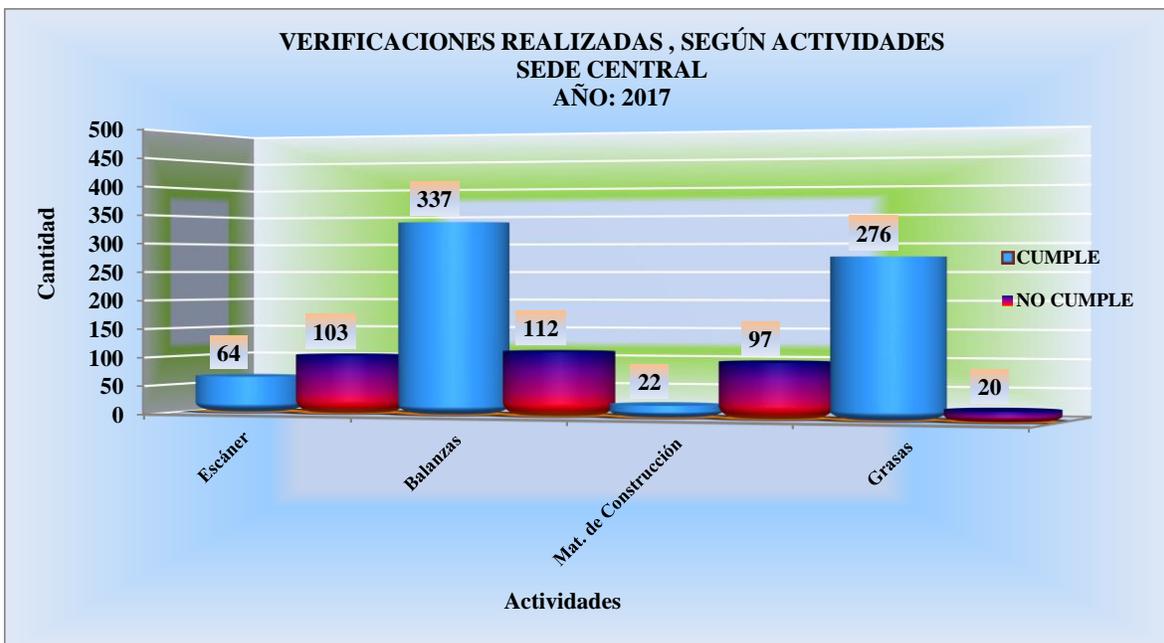
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	64	103
Balanzas	337	112
Mat. de Construcción	22	97
Grasas	276	20

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

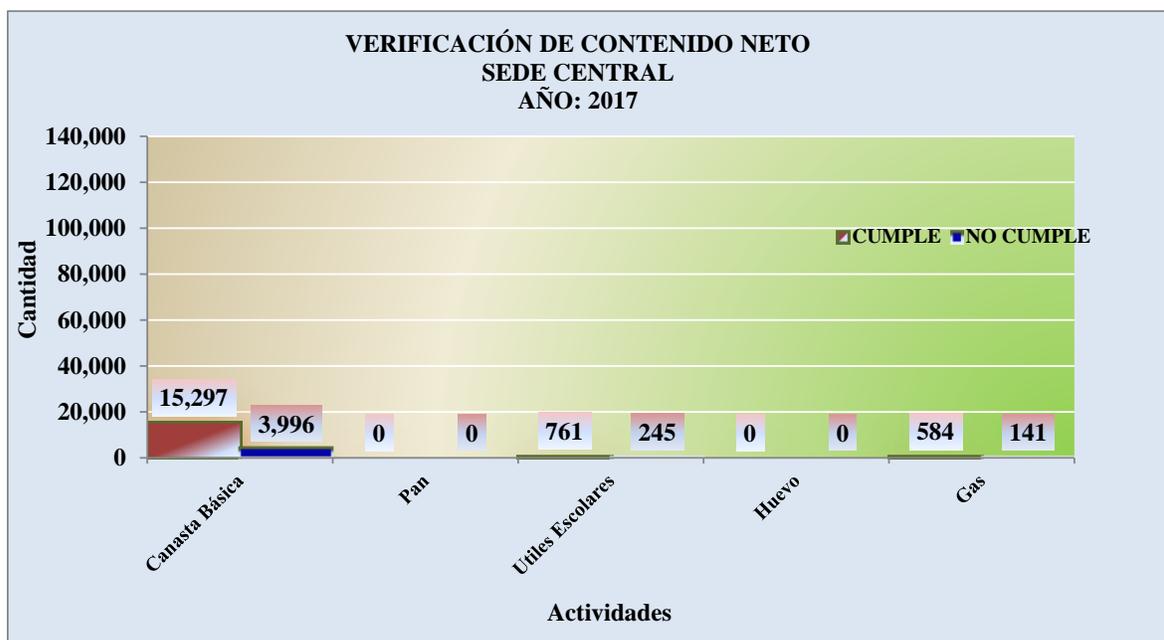
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	15,297	3,996
Pan	0	0
Utiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	584	141

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

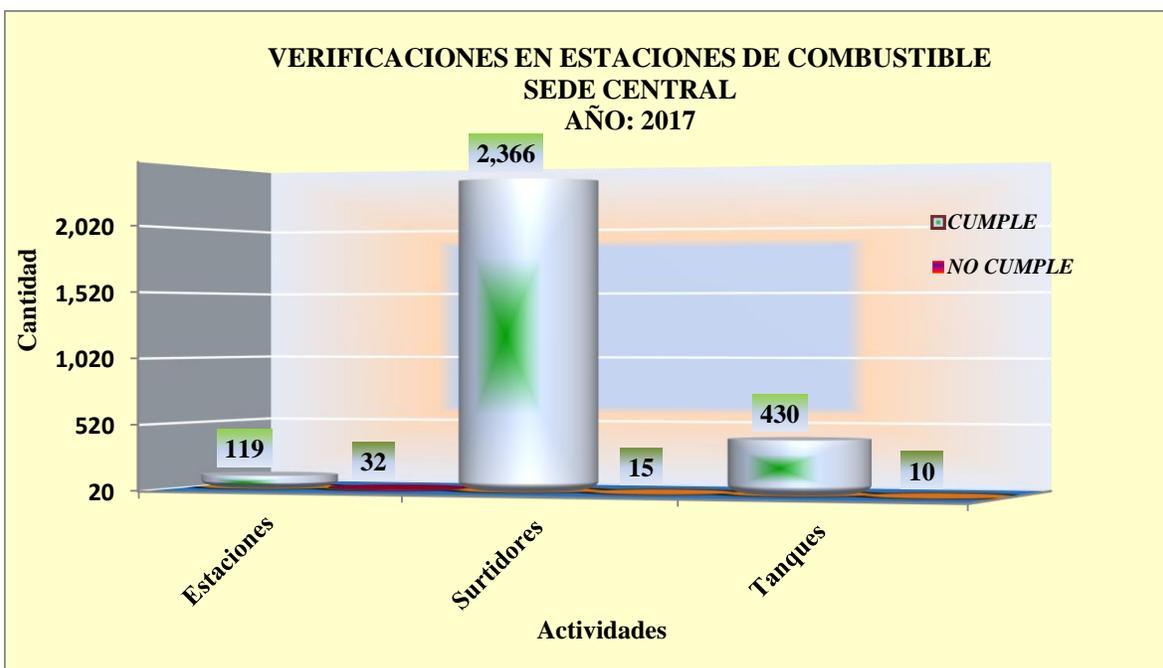
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	119	32
Surtidores	2,366	15
Tanques	430	10

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

Fuente: ACODECO



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

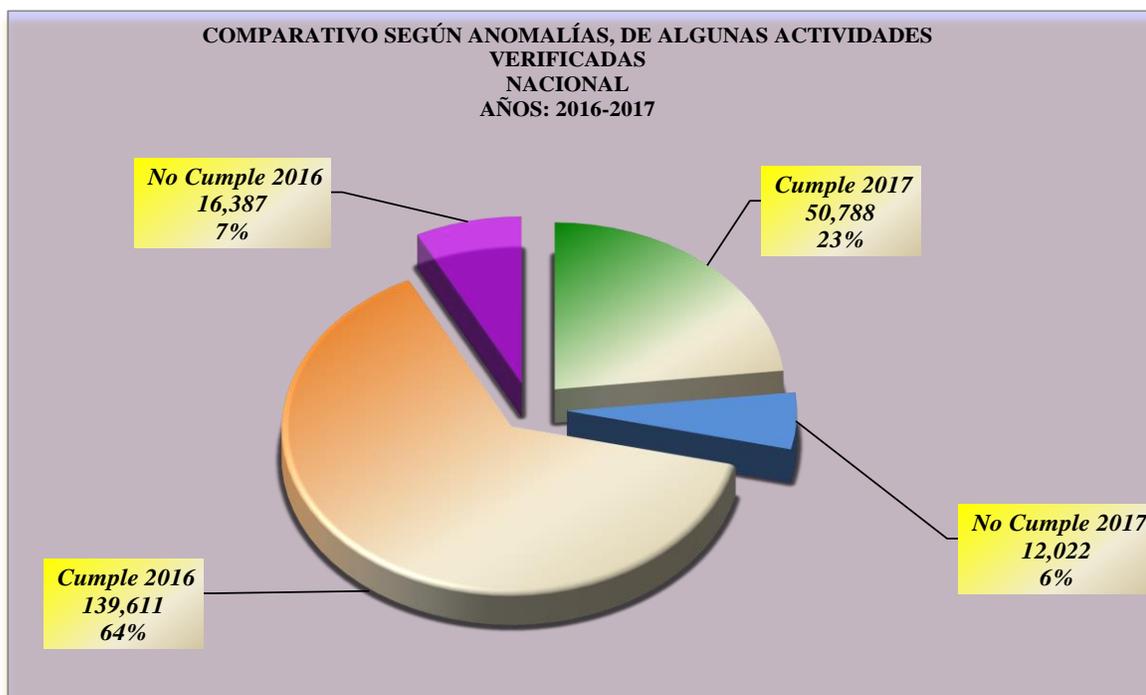
PERÍODO: 2016 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	83	137	176	258
Pesas y Balanzas	898	283	853	297
Combustible (1)	4,212	84	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	45,182	11,301	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	85	196	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	328	21	796	37
TOTAL	50,788	12,022	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	424
Medios de Comunicación	577
Consulta	2,879
Capacitaciones	313
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	251
Cuida Tu Bolsillo	32
Guía del Consumidor	20
TEMAS	
Ley 6ta	750
Ley 24	0
Ley 45	2,852
Ley 81	41
Control de Precio	0
Otros	467
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	122
Radio	384
Prensa	66
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	575
Los Pueblos	599
La Peatonal	553
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	
	123,427
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	
	30,940

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
ACTIVIDADES	14	20	28	37	29	36	41	205
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	8	11	41
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	13	12	66
Programas	3	1	1	2	2	2	5	16
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	4	4	31
Capacitaciones	1	2	10	6	5	6	6	36
Módulos	0	3	3	0	3	3	3	15
PROGRAMAS	8	5	9	11	9	12	14	68
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	2	4	15
Reciclaje	0	0	0	1	0	0	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	7	6	32
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	3	4	20
TEMAS	3	14	14	31	16	25	26	129
Ley 6ta	1	1	2	5	2	2	5	18
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	11	12	61
Ley 81	0	0	0	0	0	1	1	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	11	8	48
MOTIVOS	0							
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	8	9	10	9	13	10	64
Televisión	3	4	4	6	4	10	7	38
Radio	2	0	4	4	4	3	3	20
Prensa	0	4	1	0	1	0	0	6
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	125	199	238	348	401	276	1,727
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	127	97	575
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	123	104	599
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	151	75	553
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,472	3,331	1,635	3,542	4,632	3,247	5,051	23,910
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	98	87	285	221	245	377	344	1,657

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	10	9	6	40	1	34	35	57	21	6	219
Población Beneficiada Jornadas Educativas	399	416	50	10,329	112	5,190	398	358	328	137	17,717
Capacitaciones	16	29	2	23	0	35	77	9	26	60	277
Personas Capacitadas	546	501	725	393	0	1,401	1,711	237	697	2,271	8,482
Programas	0	0	0	0	0	0	236	0	0	0	236
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	236	0	0	0	236
Consultas Educativas	181	198	32	401	0	416	643	372	358	247	2,848
Personal	170	191	32	359	0	412	430	334	328	194	2,450
Telefonía	11	7	0	42	0	4	213	38	30	53	398
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	181	187	117	431	0	1,723	643	372	360	241	3,981
Ley 6ta	31	45	77	176	0	61	162	83	81	16	732
Ley 45	111	13	4	168	0	1,550	393	97	275	180	2,791
Ley 81	1	0	0	21	0	0	16	1	0	0	39
Otros	28	81	30	20	0	110	45	67	0	38	419
Distribución de Material Educativo	7,057	1,809	1,750	30,800	336	23,498	8,755	11,467	4,951	9,094	99,517
Participación en Medios de Comunicación	42	53	26	178	0	39	82	45	38	8	511
Televisión	17	14	0	15	0	14	7	4	6	7	84
Radio	24	30	26	114	0	22	75	41	31	1	364
Prensa	1	6	0	49	0	3	0	0	1	0	60
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	1,126	1,115	807	11,123	112	7,007	2,988	967	1,383	2,655	29,283

Fuente: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2017
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	0	1	0	42	8,877.40
Consultas	51	49	72	74	126	123	104	599	
TOTAL	91	50	72	74	126	124	104	641	

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

Fuente: ACODECO



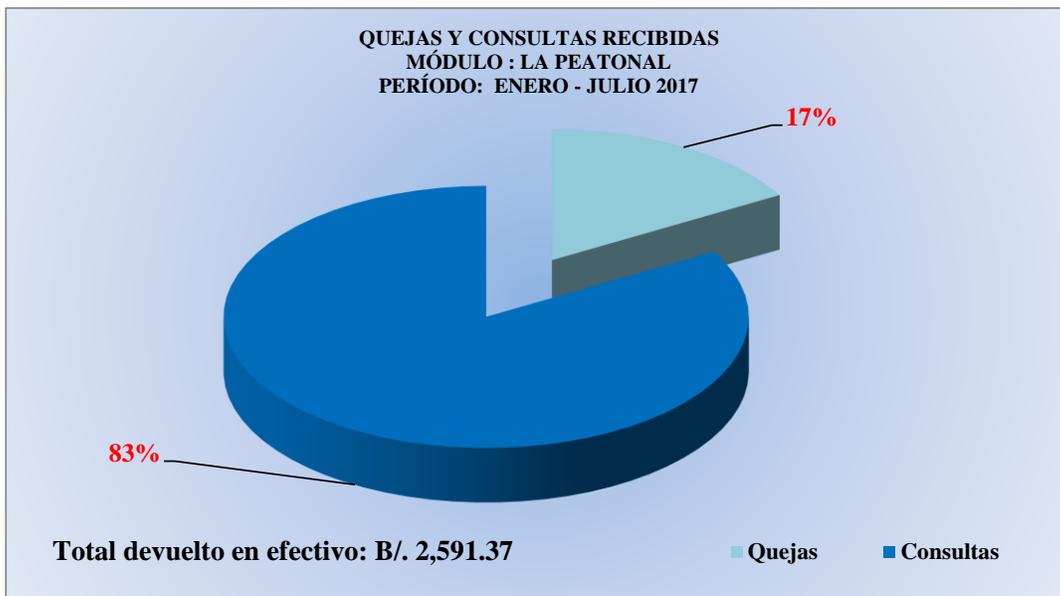
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	14	23	16	12	39	111	2,591.37
Consultas	39	27	55	73	133	151	75	553	
TOTAL	45	28	69	96	149	163	114	664	

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

Fuente: ACODECO



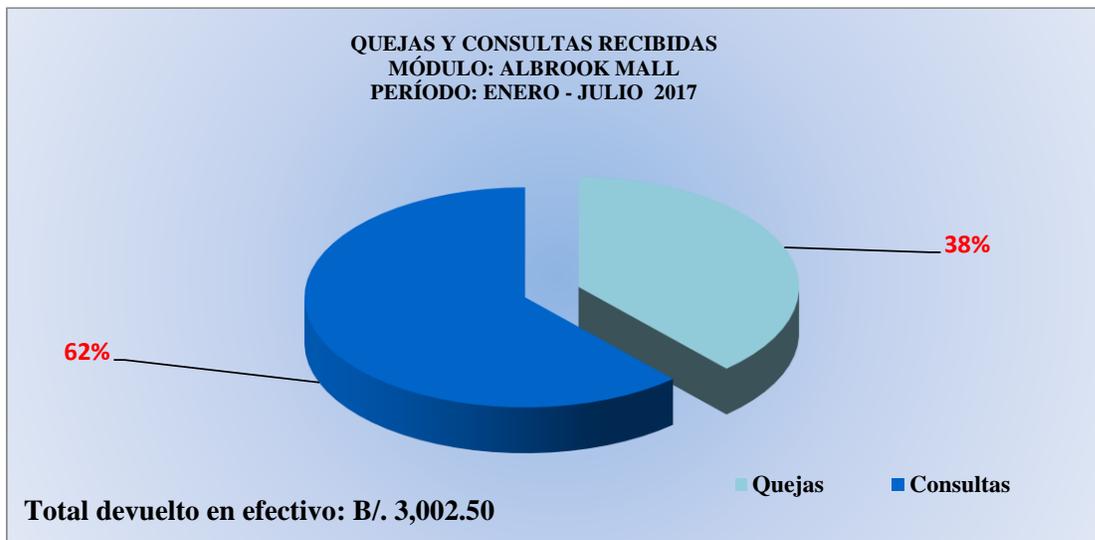
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	40	43	49	77	68	357	3,002.50
Consultas	50	49	72	91	89	127	97	575	
TOTAL	96	83	112	134	138	204	165	932	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

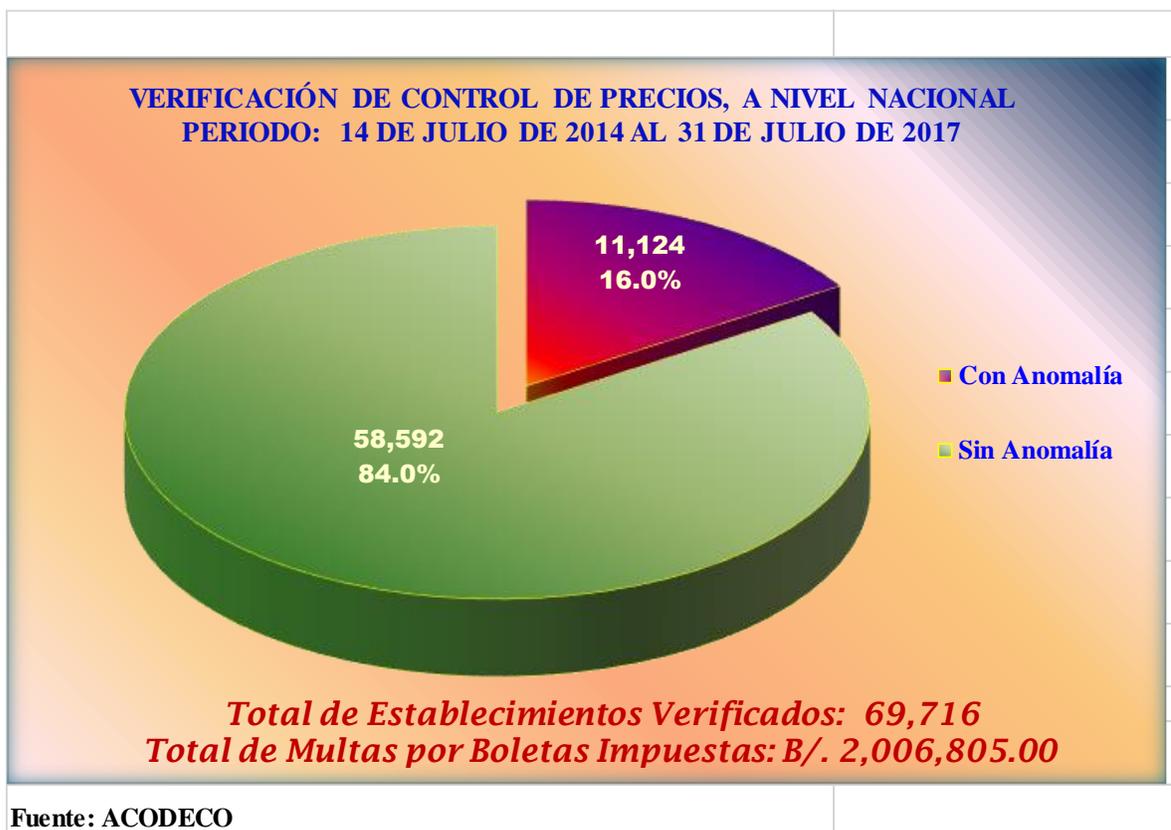
NACIONAL

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	11,124
Sin Anomalía	58,592
TOTAL	69,716

Fuente: ACODECO



NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,483
Minisuper	30,942
Abarroterías	34,291
TOTAL	69,716

Fuente: ACODECO



