



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2018



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic 12	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-Jul-18	2,098	41,168,198.08

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,784	37,830,975.46
Ene-Jul-18	1,494	22,353,903.48

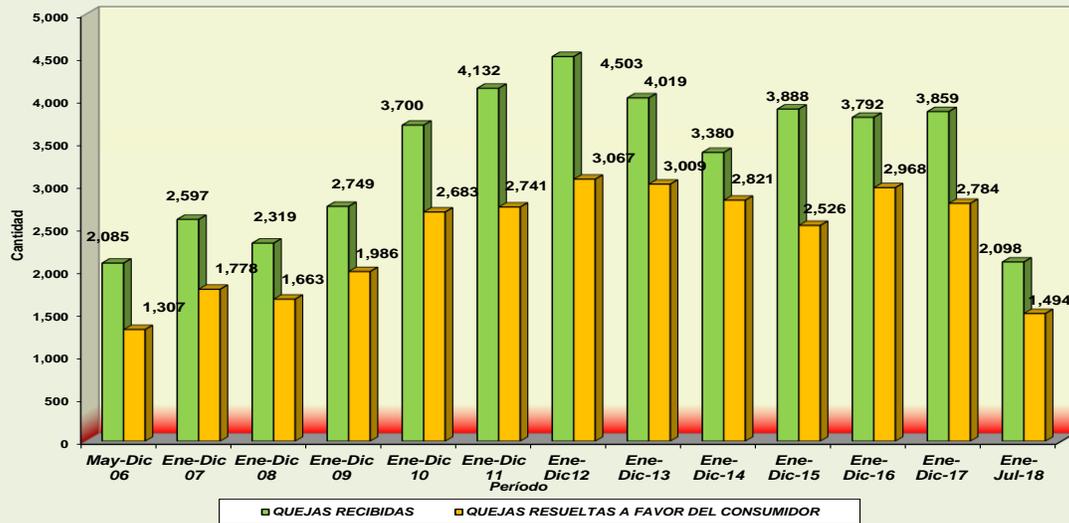
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

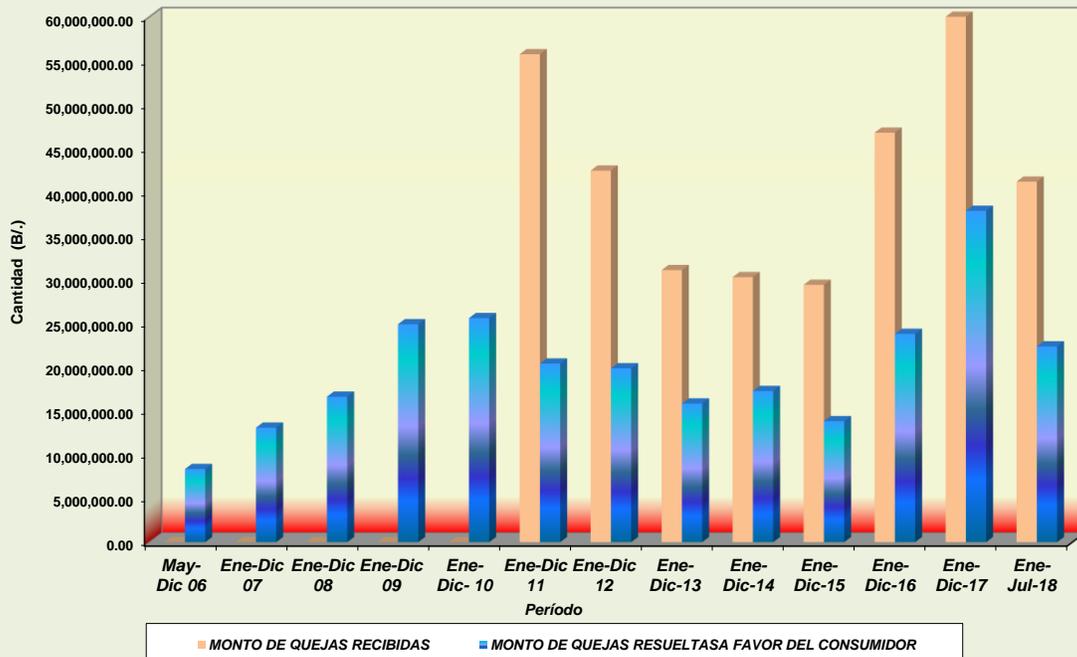
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	30,827	259,619,799.43
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2018



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Jul-18	1,517	38,888,181.51

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

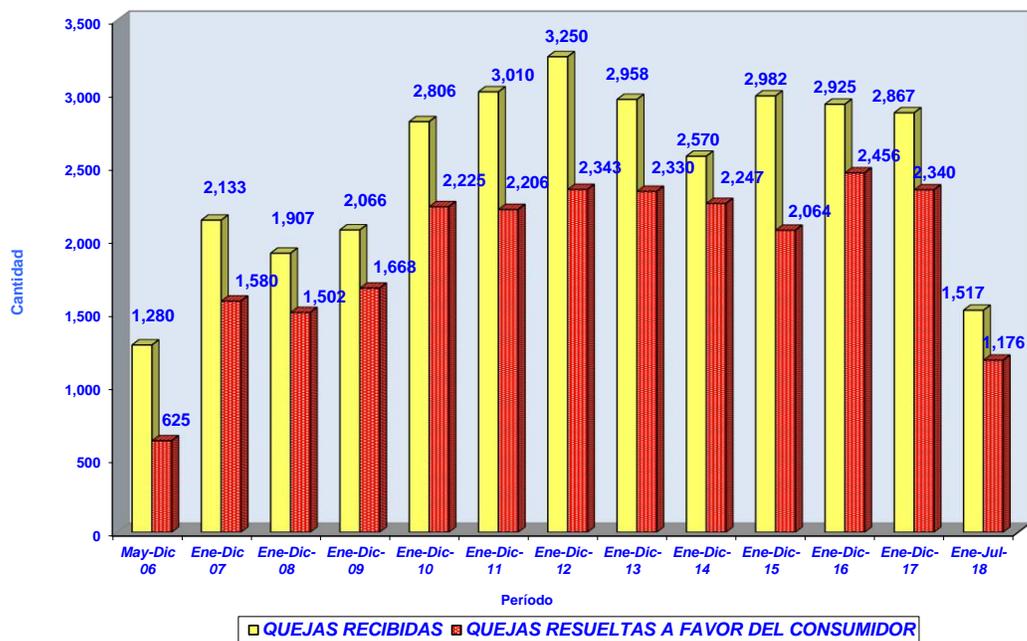
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

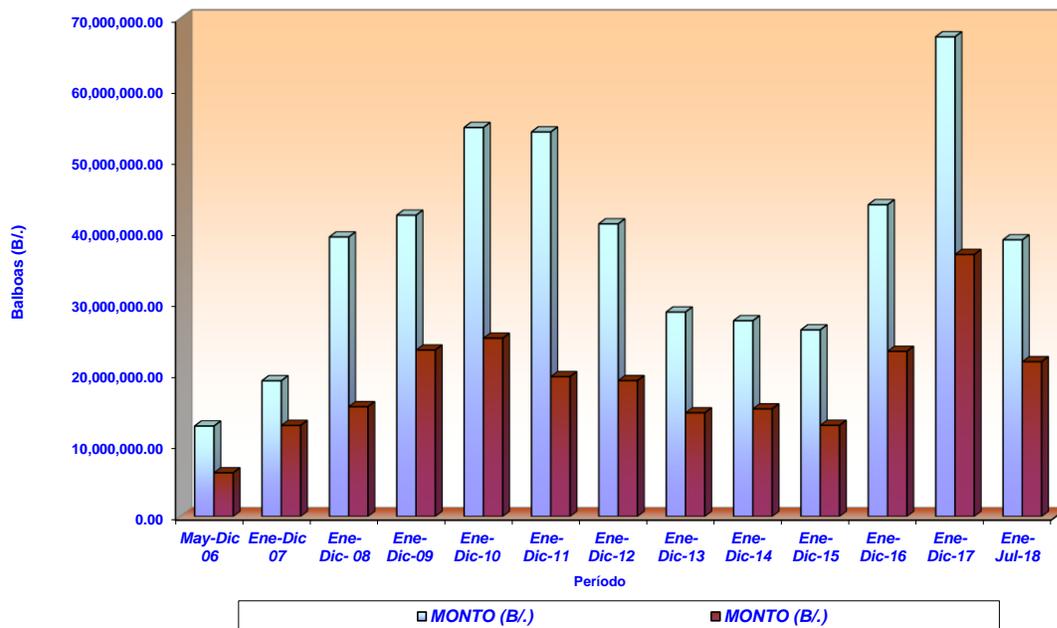
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Jul-18	1,176	21,760,628.01
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	24,762	245,884,268.38

Fuente: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
AÑO: 2018

TIPO DE LEY	2018			2018 Trimestre I	2018			2018 Trimestre II	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Abril	Mayo	Junio		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007 ^o	330	234	331	895	269	318	272	859	-4.02
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	5	7	9	21	15	22	24	61	190.48
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	38	26	34	98	57	35	17	109	11.22
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	48	28	35	111	35	24	30	89	-19.82
TOTAL	421	295	409	1,125	376	399	343	1,118	-0.62

© Datos revisados

Fuente: ACÓDECO

Para el segundo trimestre de 2018 se han resuelto 741 quejas por un monto total de B/. 7,151,989.27a favor del consumidor.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,824	1,517	72	235	0
REGIONAL	Expedientes	632	581	18	33	...
TOTAL NACIONAL		2,456	2,098	90	268	0
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	88					
Promedio de Quejas Mensual	351					

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%	83.17%	3.95%	12.88%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.93%	2.85%	5.22%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Jul-18	581	2,280,016.57

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Jul-18	318	593,275.47

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	353
Agencia de autos	45
Hoteles o planes vacacionales	44
Material didáctico	23
Venta de autos usados	11
Cursos de inglés	7
Fábricas de muebles	6
Constructoras	4
Servicio de intermediación	4
Servicios de instalación	2
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
TOTAL	519

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	263	50.7	105,064.84	27,632,052.09
Incumplimiento de contrato	82	15.8	56,420.57	4,626,486.55
Falta de información comercial	48	9.2	58,224.15	2,794,759.03
Incumplimiento de garantía	38	7.3	29,744.35	1,130,285.16
Vicio oculto	23	4.4	85,443.41	1,965,198.40
Aclaración de contrato	22	4.2	8,630.18	189,863.95
Devolución de dinero/abono	12	2.3	4,366.50	52,398.00
Incumplimiento de servicio	10	1.9	10,734.03	107,340.25
Cobro indebido	8	1.5	7,289.90	58,319.22
Custodia de bien	4	0.8	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	3	0.6	6,500.00	19,500.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.4	65,407.50	130,815.00
Anulación de contrato	1	0.2	2,100.00	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.2	7,804.72	7,804.72
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	519	100.0	74,802.96	38,822,735.67

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 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	89	24.1	72,708.71	6,471,075.41
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	72	19.5	47,746.22	3,437,727.53
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	16.0	86,725.11	5,116,781.69
Acuerdo en audiencia/Varios	54	14.6	47,527.42	2,566,480.64
Abandono	39	10.6	43,056.21	1,679,192.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	6.2	41,259.71	948,973.40
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	14	3.8	19,959.54	279,433.56
Pendiente constancia Desistimiento	9	2.4	66,999.19	602,992.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1.4	37,609.60	188,048.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.5	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.3	1,150.00	1,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	60,800.00	60,800.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.3	40,000.00	40,000.00
TOTAL	369	100.0	58,187.11	21,471,044.31

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	219	27,113,610.73
Incumplimiento de contrato	69	4,482,324.48
Falta de información comercial	25	2,624,126.73
Vicio oculto	16	1,746,148.39
Devolución de dinero/abono	11	46,610.00
Cobro indebido	7	58,190.82
Incumplimiento de garantía	4	166,345.54
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	353	36,446,142.69

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	142	12,648,513.26
Desistimientos	59	6,692,857.59
Fallo a favor	5	75,438.89
TOTAL	206	19,416,809.74

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	15
HORIZON TOWER S.A.	14
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	12
MYSTIC VALLEY	11
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	9
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
AVANCE URBANO, S.A.	7
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	6
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	6
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	6
MYS, S.A.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
VISTA VERDE, S.A.	4
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	3
MELLOW SPRING INC.	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
COMATECA PANAMA S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1

ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A. / PEDRO BIENES RAÍCES, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
FJI DEVELOPMENT, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1

LUXORY CORP	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	353

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	83	1,701,106.02
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Falta de información	13	66,615.18
Vicio oculto	9	190,446.59
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Venta engañosa	1	128.40
TOTAL	134	2,311,713.45

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	37	597,307.37
Desistimiento	36	669,209.51
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	2	26,995.00
TOTAL	87	1,304,037.53

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	25
GRUPO SILABA	24
RICARDO PEREZ, S.A.	15
PETROAUTOS, S.A.	13
CONSULTENOS, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	7
BAHIA MOTORS, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	134

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	34	253,946.47
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	4	50,658.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	5	38,375.00
TOTAL	54	429,684.79

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	16	118,694.66
Acuerdo	7	56,454.82
Resolución	1	547.75
TOTAL	24	175,697.23

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR'S	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOS SMART S.A.	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PLATINIUM CARS	2
SANDI AUTOS	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FULL CARS, INC.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
INV. MIJANETH	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
TALLER RASAN	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
Tramite Automotriz	1
Tu Auto Panamá, S.A.	1
TOTAL	54

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	170
Electrodomésticos/equipos electrónicos	167
Celulares	157
Funerarias	137
Tv por cable	102
Almacén por departamentos	93
Agencia de autos	89
Mueblería/equipo electrónico	75
Telefonía	49
Venta de autos usados	43
Repuestos para autos	41
Hoteles o planes vacacionales	34
Taller de reparación de autos	34
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	32
Joyería/Relojerías	22
Almacén de ropa y calzados	21
Mueblerías	21
Fábricas de muebles	20
Servicio de intermediación	15
Escuelas / colegio	14
Servicios Profesionales	14
Agencias de viajes	13
Alquiler de autos	13
Líneas aéreas	13
Servicios de instalación	13
Universidad	13
Opticas	10
Computadoras	9
Eventos artísticos	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Centros de estéticas	7
Constructoras	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Supermercados	6
Farmacias	6
Agencia de motos	6
Estaciones de gasolinas	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Materiales de construcción	5
Distribuidoras e importadoras	5
Animales	4
Herrerías	4
Servicios de transporte particular	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Ventas por internet	4
Bancos	3
Clínicas	3
Estudios de Fotografías	3
Ventas por TV	3
Librerías	3
Decoración	3
Imprenta y copiadoras	3
Remodelación	3
Casa de empeño	2
Motores (no autos)	2
Salón de belleza	2
Dentista	2
Cursos varios	2
Servicios Eléctricos	2
Lavautos	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Bienes y raíces	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
TOTAL	1,579

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 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	659	41.7	1,919.36	1,264,856.28
Falta de información	335	21.2	821.44	275,181.00
Incumplimiento de servicio	153	9.7	1,396.41	213,650.31
Incumplimiento de contrato	100	6.3	2,318.68	231,867.80
Resolución de contrato	62	3.9	80.72	5,004.82
Anulación de contrato	50	3.2	834.03	40,033.38
Custodia de bien	42	2.7	1,395.39	58,606.34
Cobro indebido	42	2.7	1,023.25	42,976.47
Rescindir contrato	36	2.3	148.96	5,362.64
Daño y perjuicio	34	2.2	1,333.49	45,338.71
Vicio oculto	28	1.8	3,786.36	106,017.95
Devolución de dinero	12	0.8	631.53	7,578.36
Venta engañosa	10	0.6	3,844.09	38,440.94
Veracidad de la publicidad	8	0.5	646.47	5,171.75
Mercancía defectuosa	4	0.3	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.2	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
TOTAL	1,579	100.0	1,487.29	2,345,462.41

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 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	287	25.5	1,198.61	344,002.37
Desistimiento/Devolución	215	19.1	621.76	133,678.79
Acuerdo en audiencia/Varios	153	13.6	477.06	72,989.60
Pendiente constancia desistimiento	103	9.2	300.68	30,970.49
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	94	8.4	713.80	67,097.31
Resolución/Devolución	77	6.8	978.16	75,318.41
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	55	4.9	553.74	30,455.97
Acuerdo en audiencia/Reparación	31	2.8	2,053.23	63,650.10
Resolución/Reparar	27	2.4	711.18	19,201.80
Resolución/Reemplazo	22	2.0	482.26	10,609.65
Transacción extrajudicial	15	1.3	606.99	9,104.87
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.3	521.20	7,817.94
Abandono	12	1.1	545.38	6,544.60
Acuerdo/Reemplazo	11	1.0	380.36	4,183.97
Resoluciones/Varios	6	0.5	957.82	5,746.90
Acuerdo/Reparación	1	0.1	1,236.40	1,236.40
Acuerdo/Devolución	1	0.1	250.00	250.00
TOTAL	1,125	100.0	784.76	882,859.17

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	85	127,551.55
Incumplimiento de contrato	43	83,436.29
Vicio oculto	14	28,455.02
Cobro indebido	10	22,538.43
Incumplimiento de garantía	8	10,729.71
Anulación de contrato	3	8,200.00
Devolución de dinero	3	1,773.00
Daño y perjuicio	2	2,633.40
Abono retenido	2	2,649.00
TOTAL	170	287,966.40

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	53	60,668.39
Acuerdos	24	38,704.83
Resolución	19	26,344.92
Transacción extrajudicial	3	3,200.00
TOTAL	99	128,918.14

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	9
PROHUEL, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	6
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	6
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
PROHVAL, S.A	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DILINTER, S.A.	3
MYS, S.A.	3
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
LA RESERVA VILLA ZAITA	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FULTON ASSETS, CORP / LANDERS GRUPO	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1

GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL ESTE, S.A.	1
J. CORP.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL S.A./URBES	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS MIGUEL SUAREZ	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NELO, S.A.	1
P.H. ARRAIJAN HEIGHTS	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUCASA	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	170

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	145	67,895.40
Falta de información	7	2,501.25
Vicio oculto	4	4,394.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Custodia de bien	2	1,021.99
Venta engañosa	2	705.00
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	167	78,533.26

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	74	28,532.66
Acuerdo	43	23,265.50
Resolución	18	12,119.82
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	138	67,320.62

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	21
MULTIMAX	16
ELEKTRA	15
FOTO SONIDO	13
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
PHOTURA	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
PANAFOTO	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
EL FUERTE	2
MAX VISION	2
SOUND N MUSIC	2
SUPER MUEBLES	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
CASA GALA	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAMTEC	1
RED PRECIO	1
REFCO	1
SMART ZONE	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	167

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	128	29,042.27
Custodia de bien	9	3,396.12
Incumplimiento de servicio	8	921.80
Falta de información	6	1,092.81
Venta engañosa	2	472.71
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
Veracidad de la publicidad	1	1,818.97
TOTAL	157	37,302.61

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	85	15,986.50
Acuerdo	38	9,595.63
Resolución	10	2,771.26
TOTAL	133	28,353.39

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	5
MOVICELL	4
AIDY SHOP	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HS MOVILES	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOBILTEK	2
MOVIL CENTER	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
TECNI CELL	2
WORLD CELLULAR	2
YAYO ELECTRONICS, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES TONY	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
FASHION MOVIL 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1

JESSY STORES	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVILCOM	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
NEW & MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
RED PRECIO	1
ROSSE	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMARTPHONE	1
SONICEL	1
SUNS MOILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO STORE	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
TOTAL	157

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	10,138.94
Falta de información	3	1,897.05
Venta engañosa	1	30,510.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	21	44,114.24

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	7,556.32
Acuerdo	7	35,405.85
TOTAL	18	42,962.17

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	7
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
EURO MARKET	1
HOME CENTER	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	21

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	83	1,701,106.02
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Falta de información	13	66,615.18
Vicio oculto	9	190,446.59
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Venta engañosa	1	128.40
TOTAL	134	2,311,713.45

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	37	597,307.37
Desistimiento	36	669,209.51
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	2	26,995.00
TOTAL	87	1,304,037.53

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	25
GRUPO SILABA	24
RICARDO PEREZ, S.A.	15
PETROAUTOS, S.A.	13
CONSULTENOS, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	7
BAHIA MOTORS, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	134

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	34	253,946.47
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	4	50,658.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	5	38,375.00
TOTAL	54	429,684.79

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	16	118,694.66
Acuerdo	7	56,454.82
Resolución	1	547.75
TOTAL	24	175,697.23

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR'S	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOS SMART S.A.	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PLATINIUM CARS	2
SANDI AUTOS	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FULL CARS, INC.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
INV. MIJANETH	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
TALLER RASAN	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
Tramite Automotriz	1
Tu Auto Panamá, S.A.	1
TOTAL	54

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 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	10.0	59,862.16
2016	302	27.7	371,459.57
2017	438	40.2	393,978.99
2018	241	22.1	287,211.49
TOTAL	1,090	100.0	1,112,512.21

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	6.7	31,847.77
2016	274	31.3	286,129.69
2017	313	35.8	298,966.18
2018	229	26.2	254,424.38
TOTAL	875	100.0	871,368.02

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	241	100.0	287,211.49
TOTAL	241	100.0	287,211.49

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	224	92.9	279,784.34
Falta de información	11	4.6	4,976.94
Vicio oculto	3	1.2	1,449.86
Incumplimiento de contrato	1	0.4	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	550.36
Veracidad de la publicidad	1	0.4	129.99
TOTAL	241	241.0	287,211.49

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 - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	126	35.5	100,369.39
Resueltas	229	64.5	254,424.38
Acuerdo	187	52.7	228,592.95
Resolución de Fondo	42	11.8	25,831.43
TOTAL	355	100.0	354,793.77

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

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	228	99.6	254,341.73
Conciliación-Veracidad	1	0.4	82.65
TOTAL	229	100.0	254,424.38

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	126	35.6	100,369.39
Acuerdo	186	52.5	228,510.30
Resolución de Fondo	42	11.9	25,831.43
TOTAL	354	100.0	354,711.12

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

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	100.0	82.65
TOTAL	1	100.0	82.65

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 - JULIO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	93	52.0	128,666.8	11,966,010.81
Incumplimiento de contrato	30	16.8	35,573.7	1,067,209.79
Falta de información comercial	16	8.9	86,437.1	1,382,993.25
Incumplimiento de garantía	16	8.9	21,365.9	341,854.98
Vicios ocultos	12	6.7	71,867.3	862,407.50
Custodia de bienes	4	2.2	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	3	1.7	14,362.7	43,088.00
Cobro indebido	2	1.1	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.6	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.6	148,786.0	148,786.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	30,275.0	30,275.00
TOTAL	179	100.0	88,957.43	15,923,380.17

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	72	66.1	47,892.64	3,437,727.53
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	21.1	41,096.81	948,973.40
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	14	12.8	19,959.54	279,433.56
TOTAL	109	100.0	42,808.57	4,666,134.49

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - JULIO 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	18	1,963,723.98
Incumplimiento de garantía	3	168,639.00
Cobro indebido	3	13,289.32
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Incumplimiento de servicio	2	7,577.11
Falta de información comercial	2	83,225.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
TOTAL	32	2,569,635.69

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

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - JULIO 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	20	2,449,041.60
Agencia de autos	4	44,694.59
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Taller de reparación de autos	1	3,457.30
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	32	2,569,635.69

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

Fuente: ACODECO

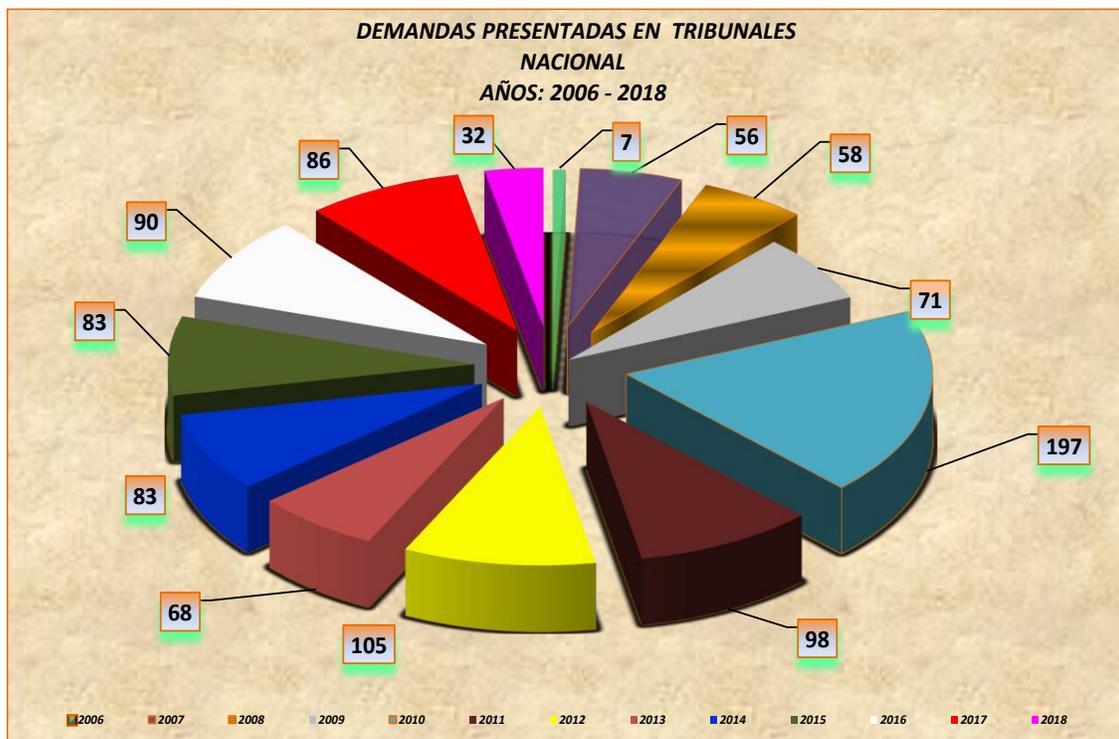
**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO
AÑO: 2006 - 2018**

Última Act. 20/08/17 Próxima 20/09/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.1	11,574,589.66
2011	98	9.5	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.0	2,925,140.26
2015	83	8.0	2,460,388.06
2016	90	8.7	1,482,834.38
2017	86	8.3	5,075,770.22
2018	32	3.1	2,569,635.69
TOTAL	1,034	100.0	43,448,177.71

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B./)
Expedientes en apertura	3,840	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,930	1,665,921.00

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	53
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	41
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	49
Rectificar	Rectificar historial (números)	53
	Rectificar forma de pago	1
	Rectificar monto del último pago	3
	Rectificar fecha de último pago	3
	Rectificar saldo actual	4
	Rectificar monto original	3
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	32
	Consulta sin autorización	16
TOTAL		265

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	70	2.0	29,390.00	2.2
SUPERMERCADO 99	91	2.7	47,110.00	3.6
SUPERMERCADO XTRA	68	2.0	24,775.00	1.9
SUPERMERCADO REY	73	2.1	45,710.00	3.5
SUPER CARNES	12	0.4	7,130.00	0.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	17	0.5	9,090.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	12	0.4	3,130.00	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	3	0.1	4,660.00	0.4
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.1	225.00	0.0
OTROS	3,075	89.8	1,138,691.00	86.9
TOTAL	3,423	100.0	1,309,911.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

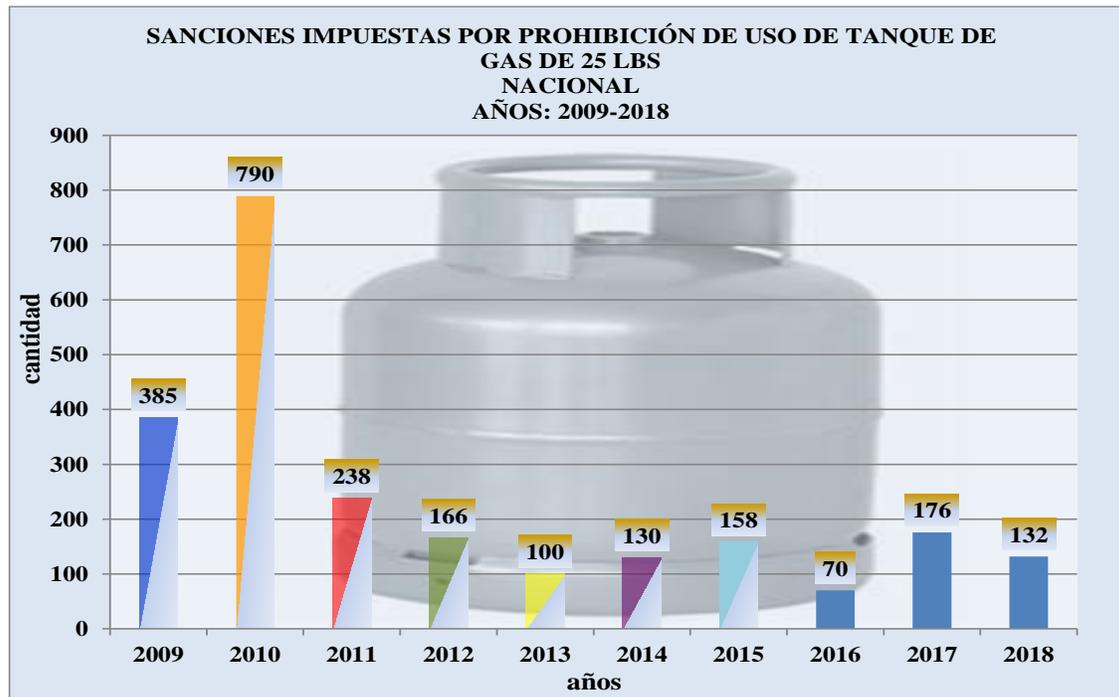
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	132	127,400.00
TOTAL	2,345	1,165,400.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

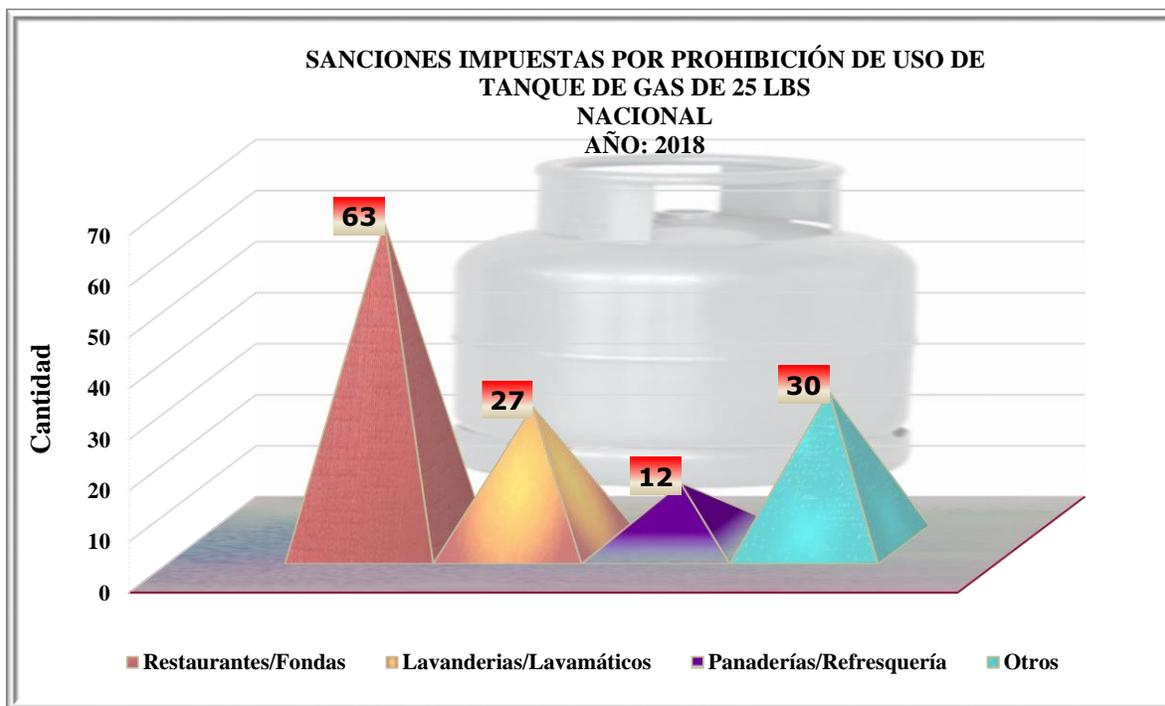
AÑO: 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	63	58,150.00
Lavanderías/Lavamáticos	27	32,000.00
Panaderías/Refresquería	12	11,750.00
Otros	30	25,500.00
TOTAL	132	127,400.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	142
TOTAL	860

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	25	48,100.00
TOTAL	171	220,700.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

MOTIVOS	AÑOS				
	2014	2015	2016	2017	2018
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	10
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	10
Aumento de matrícula	...	5	2	3	3
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	1
Cobro por copias	...	2	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	
TOTAL	17	46	8	26	25

*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

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).

**En

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2015 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	62	12,400.00
TOTAL	221	45,175.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
TOTAL	10	7	1,800.00

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 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	10	35,790.36
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	46	0.00
La publicidad no es veraz	131	0.00
No cumplieron con la publicidad	95	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	3	0.00
Publicidad confusa	7	0.00
Aplican restricciones	9	0.00
Cintillo no legible	5	0.00
Falta de información	3	0.00
Hasta agotar existencias	8	0.00
La publicidad no es veraz	1	0.00
Publicidad confusa	4	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	0.00
No indica fecha de duración	55	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	5	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	9	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	16	0.00
Remisión a otra fuente	5	0.00
Venta especial sin falta	4	0.00
TOTAL	421	35,790.36
VERIFICACIÓN	29	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	36	0.00
Suspendió/ rectificó	7	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	46	419.98

Fuente: ACODECO

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

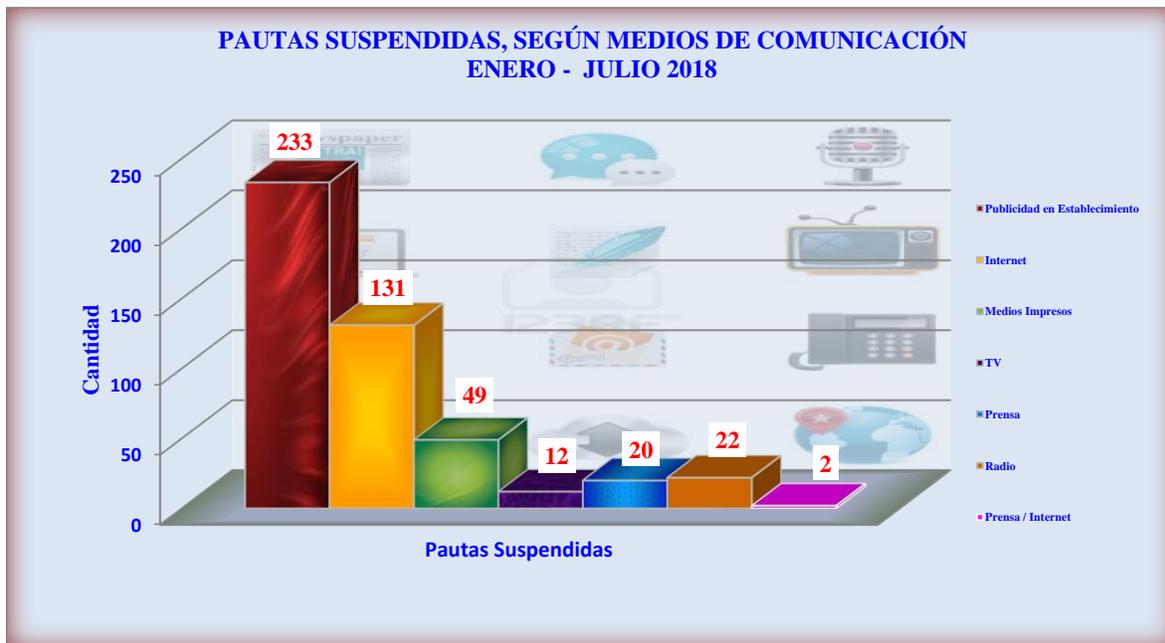
PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	233
Internet	131
Medios Impresos	49
TV	12
Prensa	20
Radio	22
Prensa / Internet	2
TOTAL	469

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

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
MC DONALD'S	14
SUPER XTRA	13
CLARO PANAMA	11
CABLE & WIRELESS	10
PANAMA BEST TRAVEL	10
SUPERMERCADO REY	10
SUBWAY	9
SUPERMERCADO 99	8
CABLE ONDA	6
DO IT CENTER	6
CINEPOLIS	4
EL MACHETAZO	4
KFC	4
NOVEY	4
PANAFOTO	4
PANATICKETS	4
PETROAUTOS	4
PUMA	4
STEVENS	4
BOLTIO	3
COCHEZ	3
EL COSTO	3
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
SUPER CENTRO EL FUERTE	3
BANISTMO	2
DAYRI QUEEN	2
DOMINOS PIZZA	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
NAUTICA	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
SPORTLINE AMERICA	2
TELERED	2
TICKETPLUS	2
OTROS	276
TOTAL	450

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	5,316	2,983	8,299
TOTAL	128,306	76,123	204,429

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2006 - 2018 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	1,718	724	2,442
TOTAL	55,946	29,147	85,093

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

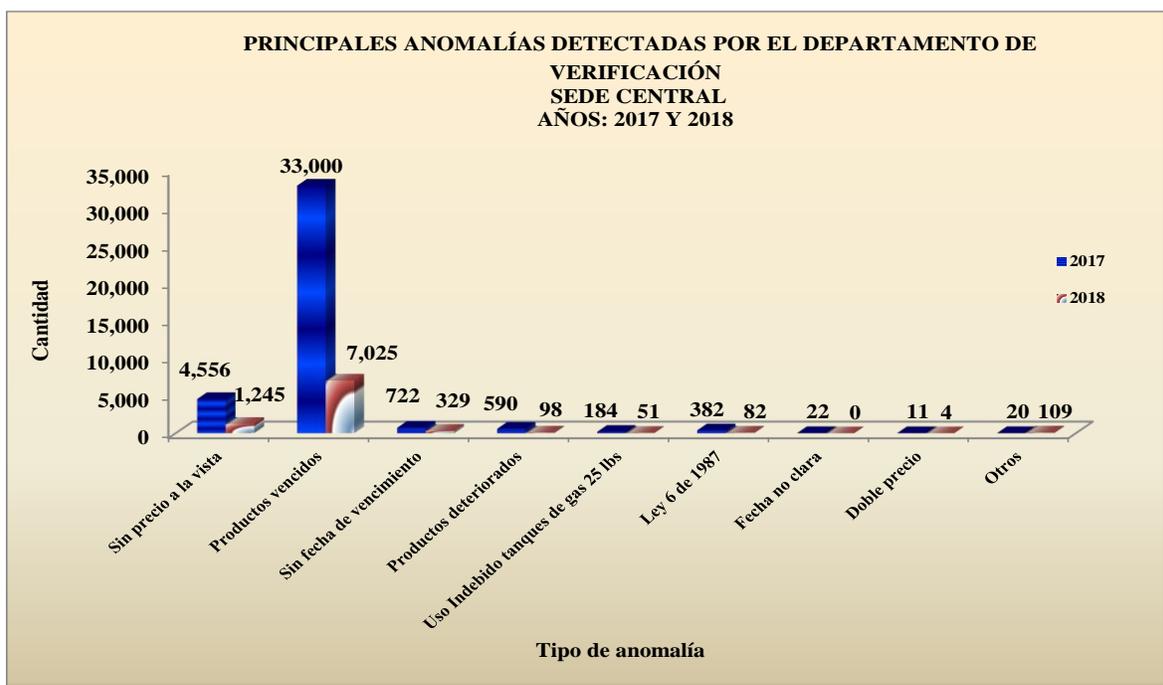
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	1,245
Productos vencidos	33,000	7,025
Sin fecha de vencimiento	722	329
Productos deteriorados	590	98
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	51
Ley 6 de 1987	382	82
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	4
Otros	20	109
TOTAL	39,487	8,943

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

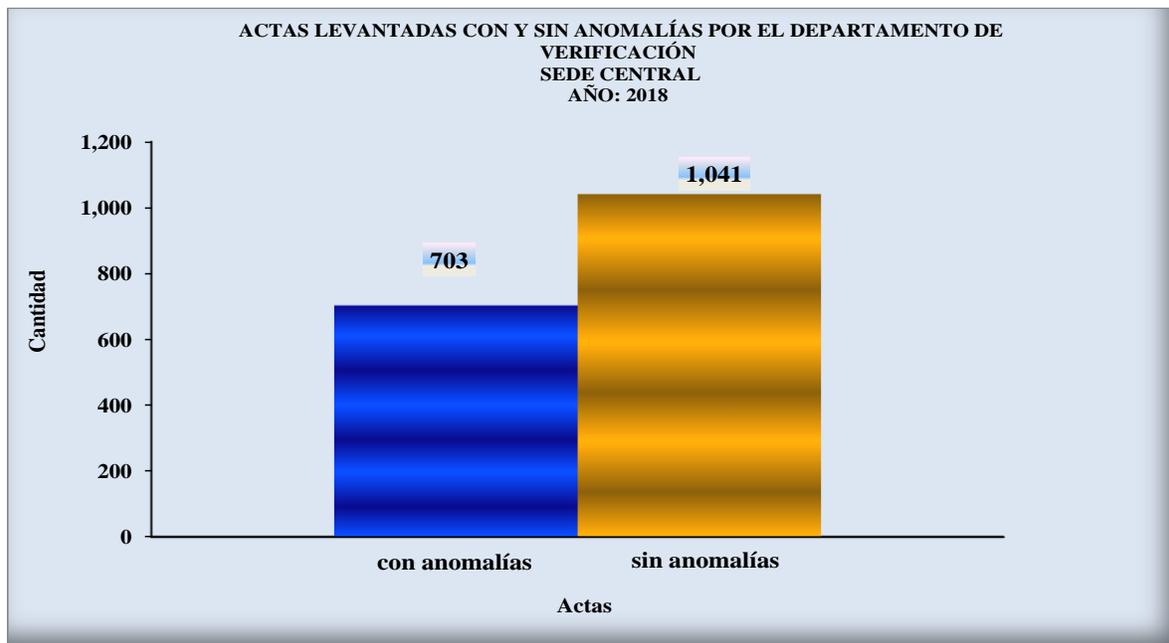
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	703	1,041

Fuente: ACODECO



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

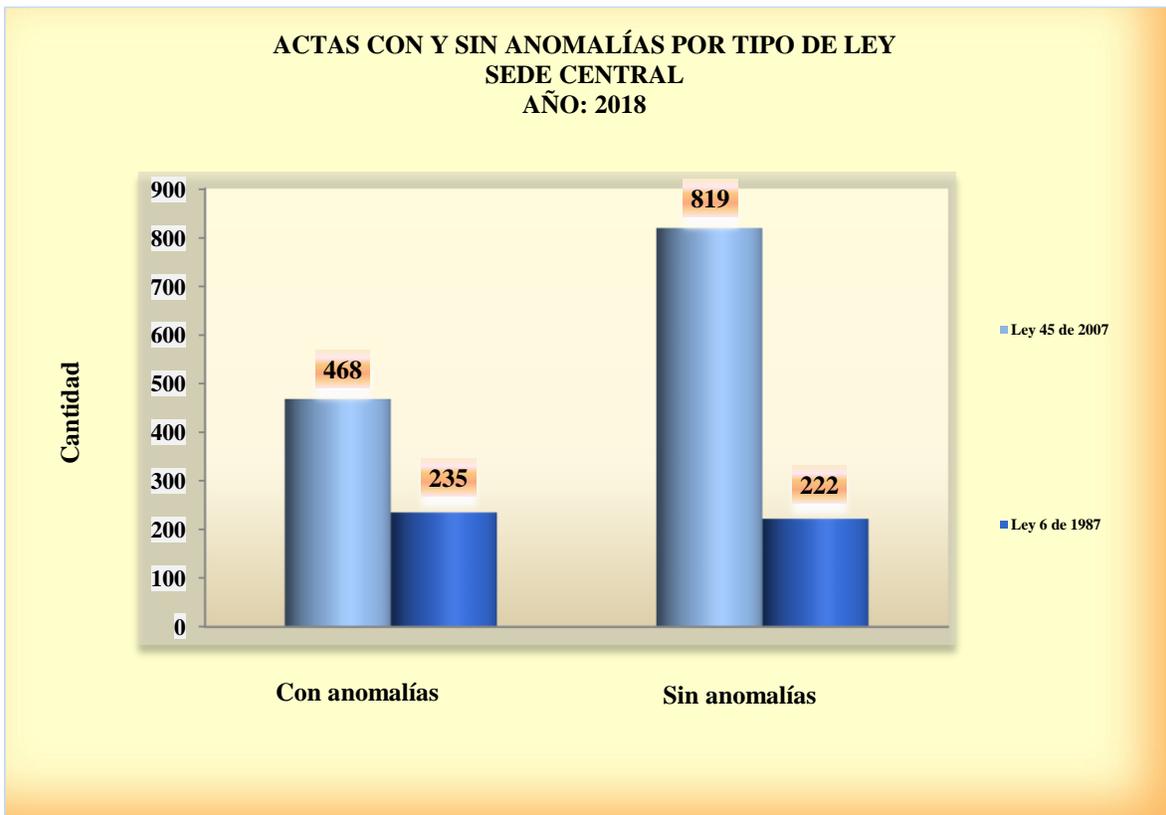
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	468	819
Ley 6 de 1987	235	222

Fuente: ACODECO



ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	94	604	536	162	0	122	97	401	268	1,084	814	4,182
Productos vencidos (PV)	productos	5,857	7,261	2,135	2,551	0	6,299	6,612	11,987	1,040	4,715	7,581	56,038
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	1,169	5	0	0	36	0	1,346	4	831	35	3,427
Productos deteriorados	productos	36	98	294	3	0	16	13	267	252	251	148	1,378
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
Producto doble precio	productos	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1	7
Fecha no clara	productos	1	51	0	0	0	0	12	108	0	33	10	215
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	8	1	30	0	54	40	13	20	32	15	223
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	6
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	25	29	3	5	0	20	1	15	3	18	4	123
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	2	0	2	3	0	0	16	5	30
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	10	0	0	0	0	0	9	6	2	2	28
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	2	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
TOTAL POR REGIONAL		6,026	9,237	2,974	2,755	0	6,550	6,779	14,229	1,596	6,999	8,623	65,768

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

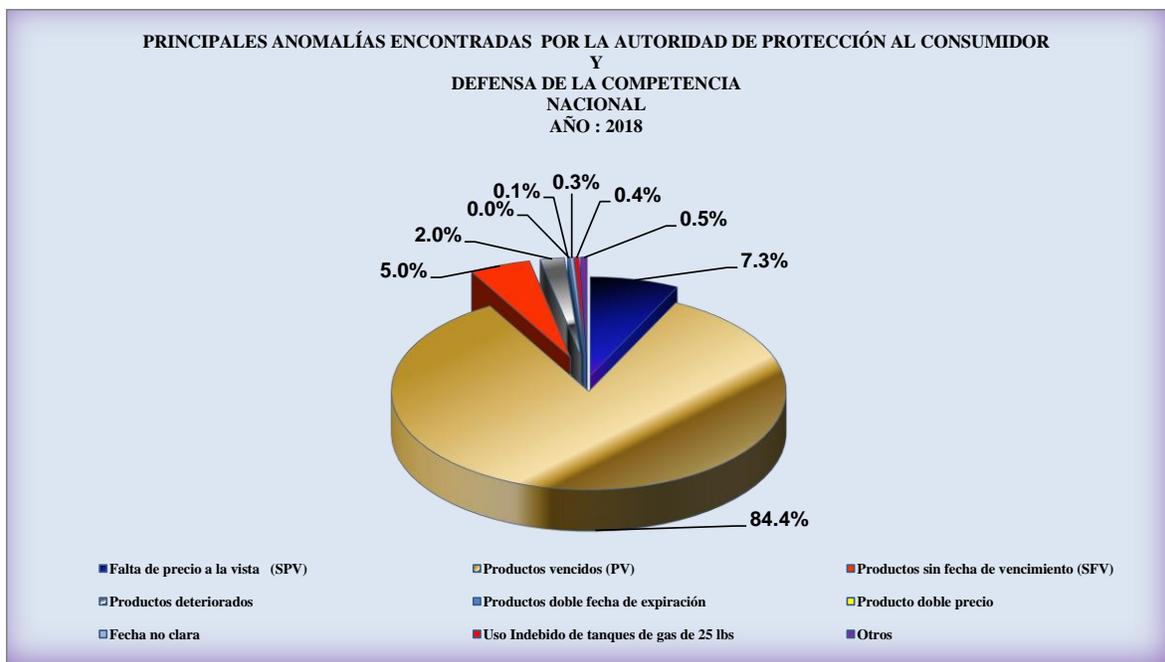
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	5,427	7.3
Productos vencidos (PV)	63,063	84.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	3,756	5.0
Productos deteriorados	1,476	2.0
Productos doble fecha de expiración	91	0.1
Producto doble precio	11	0.0
Fecha no clara	215	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	274	0.4
Otros	410	0.5
TOTAL	74,723	100.0

Fuente: ACODECO



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

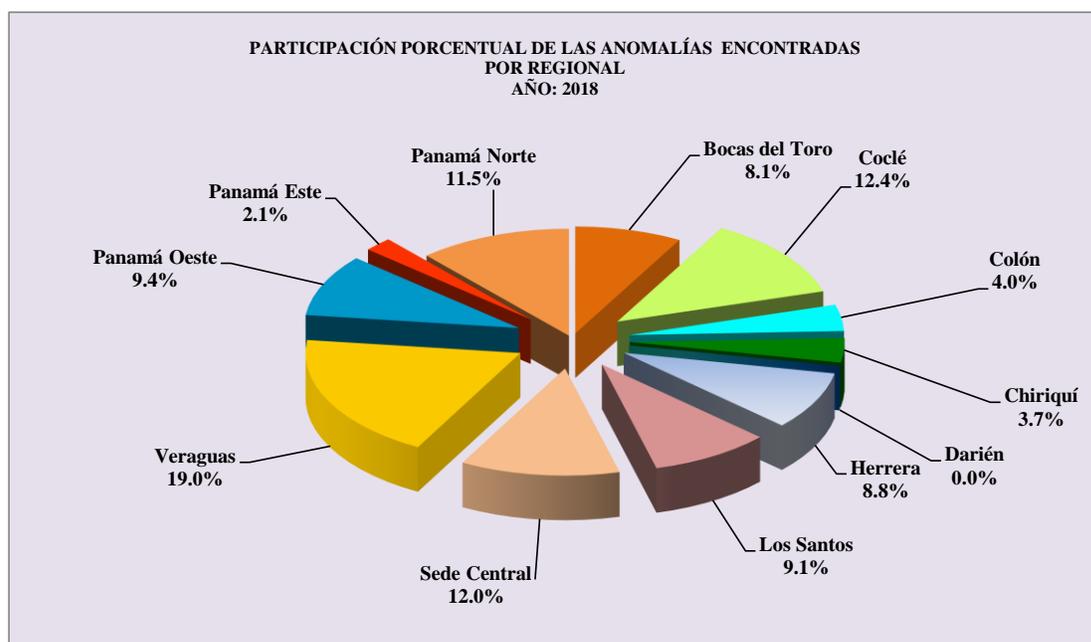
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	6,027	8.1
Coclé	9,237	12.4
Colón	2,974	4.0
Chiriquí	2,755	3.7
Darién	0	0.0
Herrera	6,550	8.8
Los Santos	6,779	9.1
Sede Central	8,960	12.0
Veraguas	14,229	19.0
Panamá Oeste	7,012	9.4
Panamá Este	1,600	2.1
Panamá Norte	8,623	11.5
TOTAL	74,746	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	525	16.9	3,024	1.1
SUPERMERCADO 99	986	31.8	220,014	81.8
SUPERMERCADO XTRA	332	10.7	13,123	4.9
PRICE SMART	54	1.7	142	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	249	8.0	3,257	1.2
SUPERMERCADO REY	392	12.6	12,301	4.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.0	820	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	66	2.1	11,152	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
POLL MART	324	0.1
SUPER CARNES	495	...	700	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONASO	17	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
TOTAL	3,100	84.0	268,839	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 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	107	14.0	18,297	7.7
SUPERMERCADO 99	379	49.6	115,781	49.0
SUPERMERCADO XTRA	115	15.1	39,250	16.6
SUPERMERCADO REY	94	12.3	35,002	14.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	37	4.8	3,427	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	2.1	19,151	8.1
SUPER CARNES	16	2.1	43	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	608	0.3
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	380	0.2
TOTAL	764	100.0	236,443	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 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	298	72.7	12,632	34.5
SUPERMERCADO REY	30	7.3	7,046	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	4	1.0	1,425	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	6	1.5	5,898	16.1
SUPER CARNES	72	17.6	247	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,859	5.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.8
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	410	100.0	36,587	100.0

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

En los meses de enero a abril 2018; no se ha encontrado 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 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	75	103	23	130	0	393	103	17	132	11	43	22	1,052
Almacenes	8	34	13	95	0	88	35	144	100	31	4	17	569
Animales	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Auto Repuestos	4	0	2	0	0	2	6	4	0	0	1	3	22
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	0	0	16	0	0	0	0	17
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	12	0	2	0	0	14
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	2	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	9
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	5
Celulares	10	10	1	6	0	19	0	0	11	0	0	1	58
Centro de Estéticas	0	0	0	1	0	1	1	88	0	0	0	0	91
Cines	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	6
Clínicas y Hospitales	0	1	0	3	0	1	3	33	13	4	0	1	59
Colegios y Escuelas	0	5	3	8	0	1	0	52	2	12	0	11	94
Computadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Courrier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	2	2	0	0	1	3	19	0	0	0	28
Distribuidora e Importadoras	0	0	2	1	0	3	1	14	0	0	1	0	22
Electrónicas	1	0	1	0	0	3	3	5	0	0	0	0	13
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	5
Estacionamiento	0	0	1	0	0	0	0	20	0	0	0	0	21
Estudios de Fotografías	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Estaciones de Gasolina	9	3	0	1	0	3	2	16	1	3	2	0	40
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	27
Farmacias	11	9	5	12	0	10	12	22	13	6	3	3	106
Ferreterías	9	4	0	1	0	11	4	6	1	0	1	0	37
Funerarías	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Hoteles y Pensiones	23	15	1	47	0	0	5	30	20	1	1	0	143
Internet	15	1	0	0	0	1	5	18	0	0	0	0	40
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	7
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	5
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	4	14	0	0	1	10	38	1	18	2	14	104
Librería	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	1	0	14	0	1	2	0	0	1	0	0	19
Mini Super	222	156	52	90	0	340	64	131	137	96	94	103	1,485
Mueblerías	0	2	0	1	0	11	5	3	0	0	0	0	22
Ópticas	2	0	0	0	0	1	0	5	3	0	0	0	11
Otros	25	32	0	2	0	0	3	30	4	10	0	1	107
Panaderías/Refresquerías	0	27	3	2	0	5	16	38	11	14	5	16	137
Perfumerías	1	0	0	0	0	3	0	0	4	0	1	0	9
Pintura	1	1	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	6
Restaurantes / Fondas	65	83	31	46	0	83	70	377	44	78	19	32	928
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Salón de Belleza	3	22	1	39	0	1	10	0	2	1	0	8	87
Selería y Sastrería	0	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	5
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Supermercados	16	48	19	39	0	35	13	102	24	68	38	29	431
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	11	0	1	0	0	12
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	3	0	0	0	7	9	7	14	0	0	43
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	1	0	0	1	6	1	0	0	0	11
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Veterinarias	0	0	0	0	0	7	13	0	1	0	0	0	21
Zapatería	0	1	0	15	0	4	0	0	19	0	0	0	39
TOTAL DE VISITAS	511	566	180	564	0	1,035	408	1,318	576	375	216	262	6,011

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

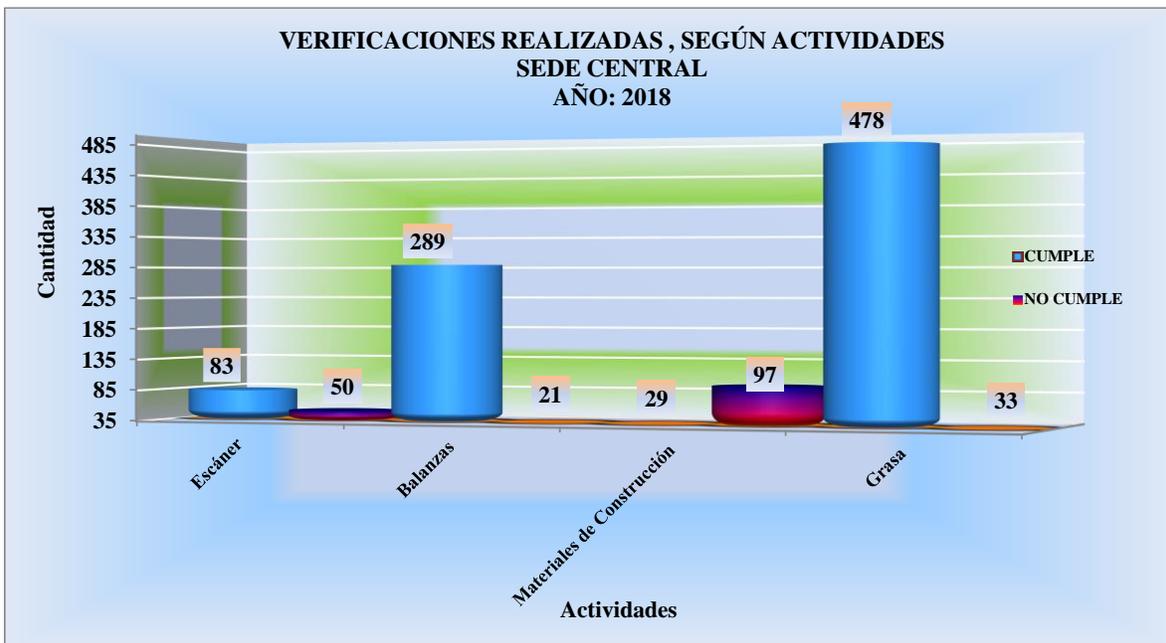
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	83	50
Balanzas	289	21
Materiales de Construcción	29	97
Grasa	478	33

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

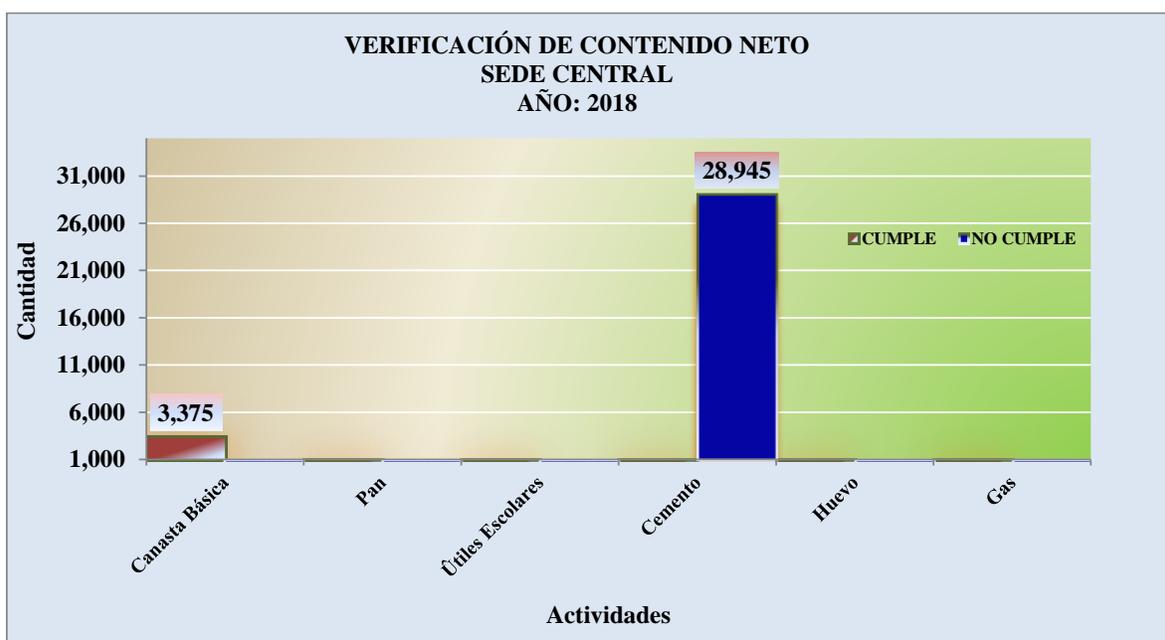
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	3,375	660
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	28,945
Huevo	0	0
Gas	16	37

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

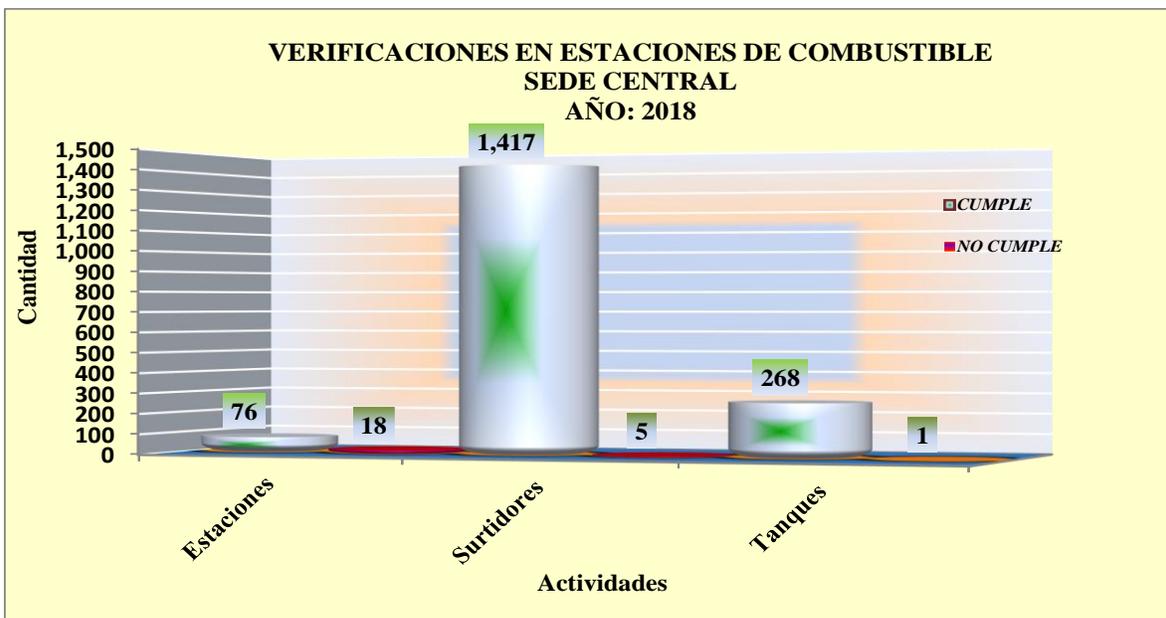
PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	76	18
Surtidores	1,417	5
Tanques	268	1

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

Fuente: ACODECO



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

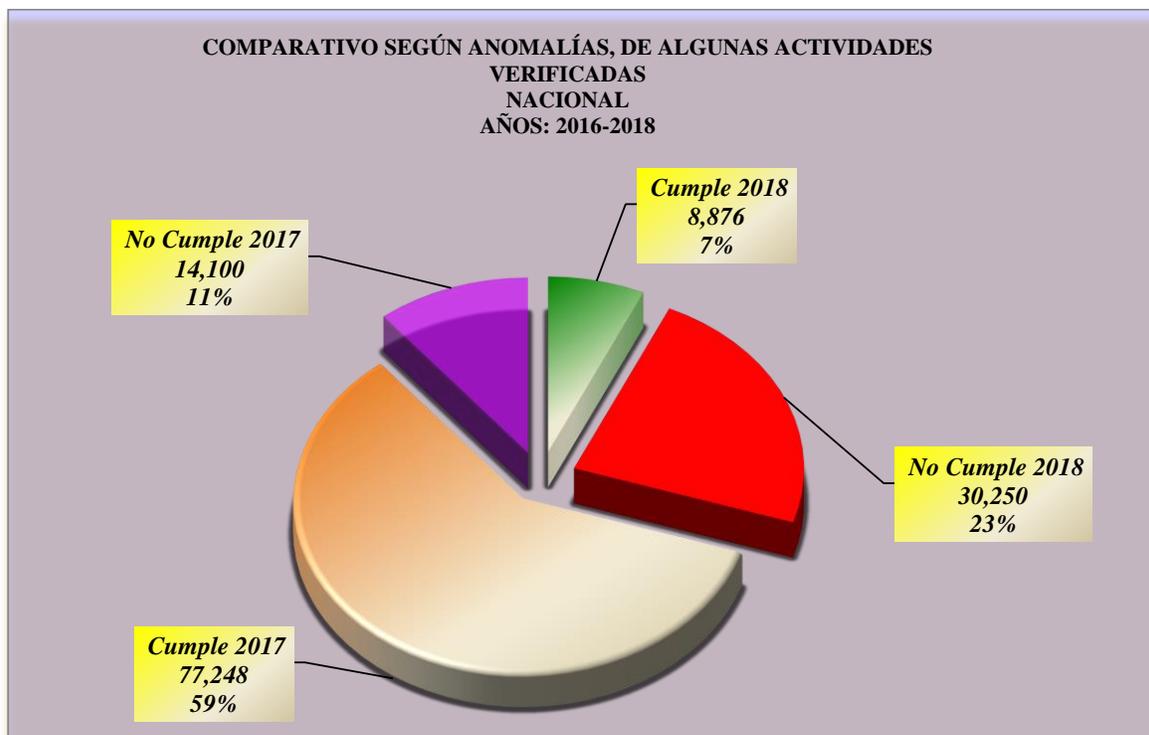
PERÍODO: 2017 - 2018 (hasta julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	137	141	166	254
Pesas y Balanzas	568	153	1,304	419
Combustible (1)	3,900	76	462	66
Contenido Neto (lotes)	3,432	29,650	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	97	193	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	742	37	1,043	41
TOTAL	8,876	30,250	77,248	14,100

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	17	0	0	2	17	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	29	8	47	17	48	42	26	15	48	16	47	18	289	21	34	16	568	153	721
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	7	0	0	0	13	0	15	0	0	0	4	0	115	0	154	154
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	10	0	37	0	1	0	1	0	2	0	5	0	2	0	58	58
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2
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	3,375	660	0	0	3,375	660	4,035	4,035
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	28,945	0	0	0	28,945	28,945	28,945
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	3	7	24	15	0	1	0	14	7	10	24	4	9	25	15	81	77	158	158
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	41	8	16	37	0	0	57	45	102
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	7
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	18	0	0	0	0	6	2	9	4	61	1	16	7	110	117	117
Bloques	establecimiento	0	0	14	23	0	0	0	0	11	8	17	5	25	36	23	11	90	83	173
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	8	3	21	8	6	0	21	9	20	5	11	0	76	18	22	6	185	49	234
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	378	5	212	3	140	1	1,417	5	330	1	3,028	22	3,050
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	3	0	2	0	10	10
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	16	0	1	0	0	0	2	0	1	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	36	0	98	0	5	0	75	0	65	3	58	0	268	1	82	1	687	5	692
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	2	10	18	4	14	8	12	13	12	8	15	83	50	11	18	137	141	278
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		42		0		5		41		28		105		51		279		279
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		34		58		6		36		29		131		55		352		352
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	478	33	52	1	742	37	779
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	207	0	0	1	218	219
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	16	116	0	0	21	122	143
TOTAL DE ACTIVIDADES		250	27	668	101	63	56	567	48	427	60	379	91	6,054	30,216	580	85	8,988	30,684	39,672

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

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	2	17	18	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	568	153	4,528	1,314	5,842
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	154	2	433	435
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	58	0	369	369
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	2	0	141	141
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	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	3,432	29,650	394,137	95,438	489,575
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	81	77	611	1,163	1,774
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	7	0	629	4,508	5,137
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	97	193	403	1,640	2,043
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	185	49	1,111	398	1,509
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,028	22	15,766	187	15,953
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	152	152
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	687	5	3,647	29	3,676
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	137	141	785	1,494	2,279
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		279		2,739		2,739
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		352		2,768		2,768
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	742	37	4,437	584	5,021
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	1	218	268	663	931
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	21	122	67	168	235

En el año 2012 sólo se registran 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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	270
Medios de Comunicación	5,019
Consulta	3,455
Capacitaciones	412
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	237
Cuida Tu Bolsillo	49
Guía del Consumidor	2
TEMAS	
Ley 6ta	866
Ley 24	12
Ley 45	2,134
Ley 81	114
Ley 134 de 2013	3
Control de Precio	714
Otros	1,047
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	91
Radio	287
Prensa	25
Otros	7
MÓDULOS	
Albrook Mall	435
Los Pueblos	287
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	136,697
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	34,598

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	49	55	64	49	59	342
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	7	5	35
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	0	0	8
Programas	9	7	7	4	11	10	18	66
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	24	28	163
Capacitaciones	9	6	11	7	11	6	6	56
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	14
PROGRAMAS	8	6	7	7	11	10	18	67
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	2	4	11
Reciclaje	0	0	0	1	1	0	3	5
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	8	11	49
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	0	0	2
TEMAS	19	34	45	44	56	40	50	288
Ley 6ta	6	8	9	16	19	7	11	76
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	6	8	27	9	15	10	9	84
Ley 81	0	2	0	0	0	0	0	2
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	3	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	23	27	123
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	8	7	10	3	9	8	11	56
Televisión	7	7	9	3	9	8	11	54
Radio	1	0	1	0	0	0	0	2
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	87	87	101	83	170	722
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	54	67	435
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	29	103	287
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919	1,184	2,348	1,850	1,878	3,412	3,273	19,864
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	348	496	434	304	983	3,042

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

Fuente: ACÓDECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	17	19	7	25	0	50	37	53	13	4	10	235
Población Beneficiada Jornadas Educativas	356	389	0	12,392	0	5,852	234	1,044	635	102	506	21,510
Capacitaciones	18	39	66	3	0	69	76	33	16	19	17	356
Personas Capacitadas	543	840	597	120	0	1,428	1,278	1,118	389	826	781	7,920
Programas	0	0	0	0	0	0	226	0	0	0	0	226
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	226	0	0	0	0	226
Consultas Educativas	151	247	365	316	0	329	631	549	267	332	105	3,292
Personal	137	244	135	298	0	329	458	532	189	280	105	2,707
Telefonía	14	3	230	18	0	0	173	17	78	52	0	585
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	151	247	264	337	0	1,708	631	549	292	423	0	4,602
Ley 6ta	22	25	167	145	0	181	113	68	50	19	0	790
Ley 24	1	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	12
Ley 45	90	57	0	152	0	908	322	83	217	221	0	2,050
Ley 81	4	0	0	14	0	0	13	0	0	81	0	112
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	6	135	97	22	0	18	54	347	15	20	0	714
Otros	28	30	0	4	0	601	129	43	10	79	0	924
Distribución de Material Educativo	6,307	2,878	1,206	37,102	0	29,744	16,597	10,877	6,257	5,865	0	116,833
Participación en Medios de Comunicación	24	35	5	132	0	25	68	60	3	2	4,657	5,011
Televisión	3	5	4	14	0	2	2	5	0	2	0	37
Radio	21	22	1	95	0	23	66	54	3	0	0	285
Prensa	0	1	0	23	0	0	0	1	0	0	0	25
Otros	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	1,050	1,476	962	12,828	0	7,609	2,369	2,711	1,291	1,260	1,392	31,556

Fuente: ACODECO

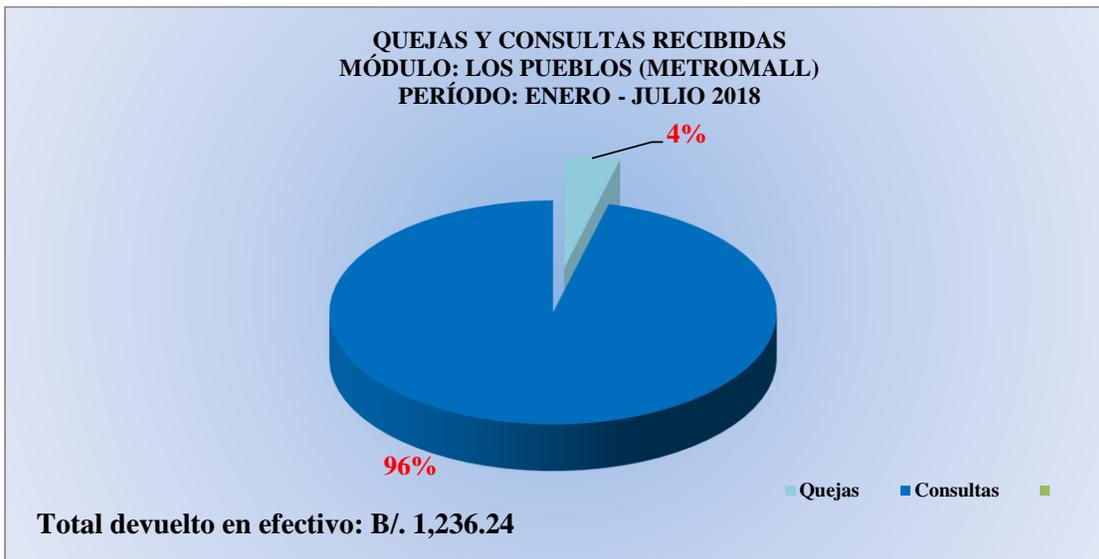
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2018
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	0	0	0	12	1,236.24
Consultas	20	28	39	34	34	29	103	287	
TOTAL	32	28	39	34	34	29	103	299	

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

Fuente: ACODECO



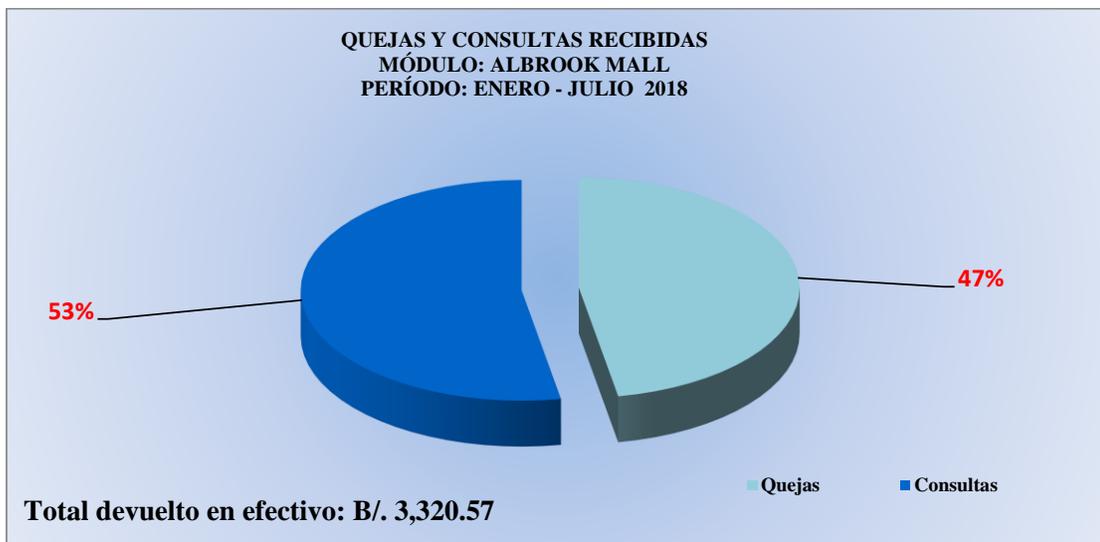
ALBROOK MALL

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	48	66	44	47	388	3,320.57
Consultas	86	60	48	53	67	54	67	435	
TOTAL	167	114	96	101	133	98	114	823	

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 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	13,861
Sin Anomalía	71,737
TOTAL	85,598

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 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,745
Minisuper	39,366
Abarroterías	40,487
TOTAL	85,598

Fuente: ACODECO

