



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2019



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- Jul-19	2,290	41,027,132.91

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- Jul-19	1,573	20,576,534.90

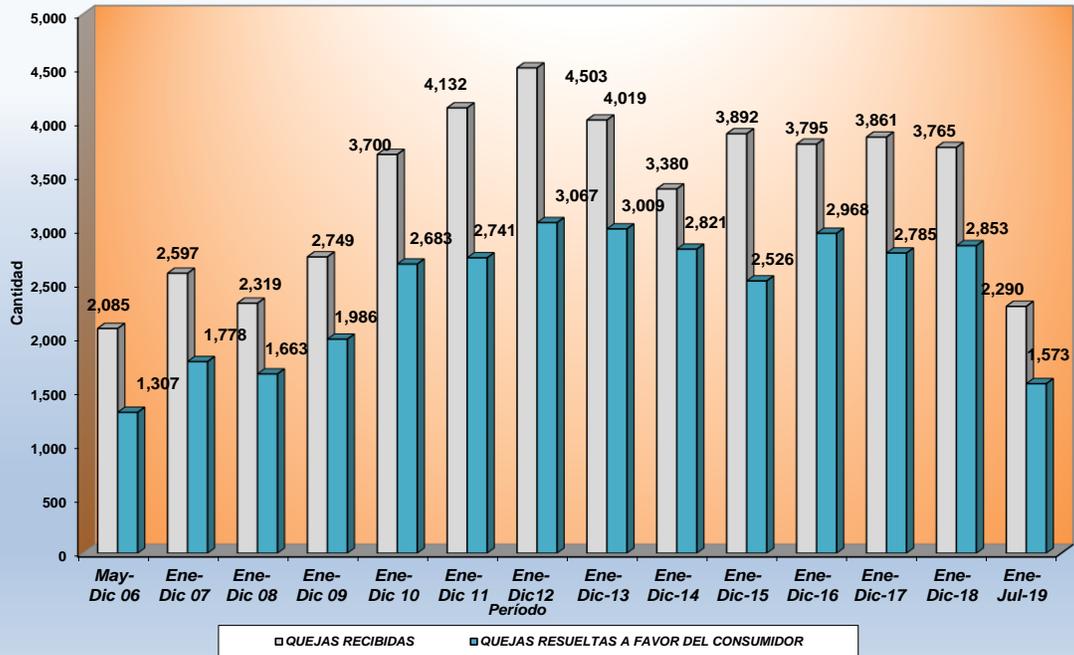
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

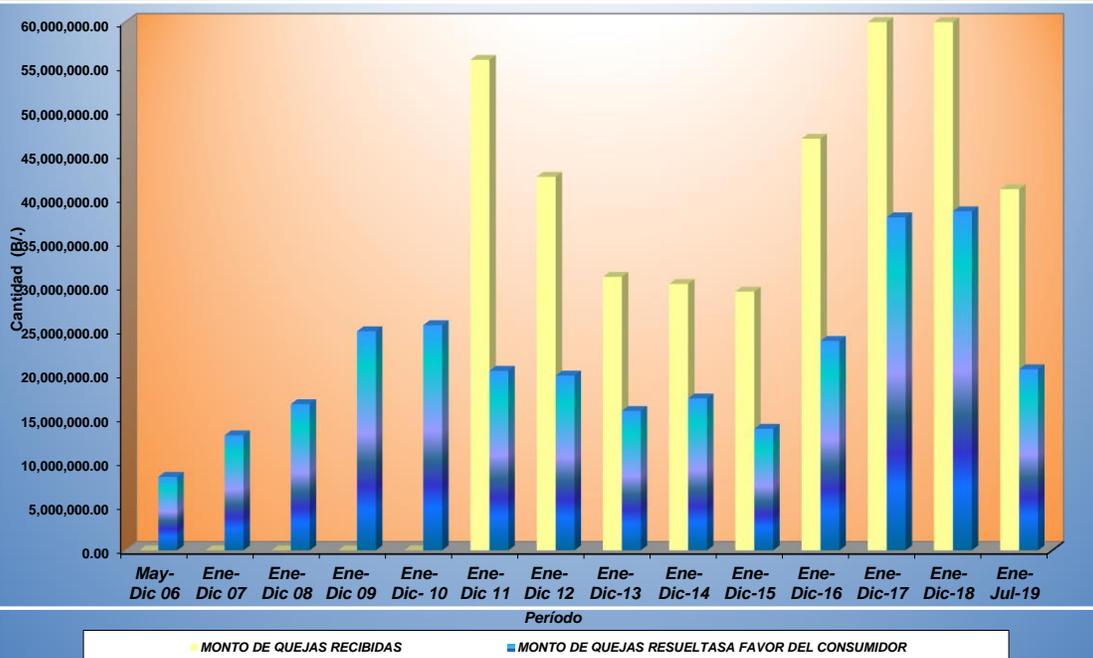
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	33,760	296,361,177.84
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Jul-19	1,693	38,771,542.66

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

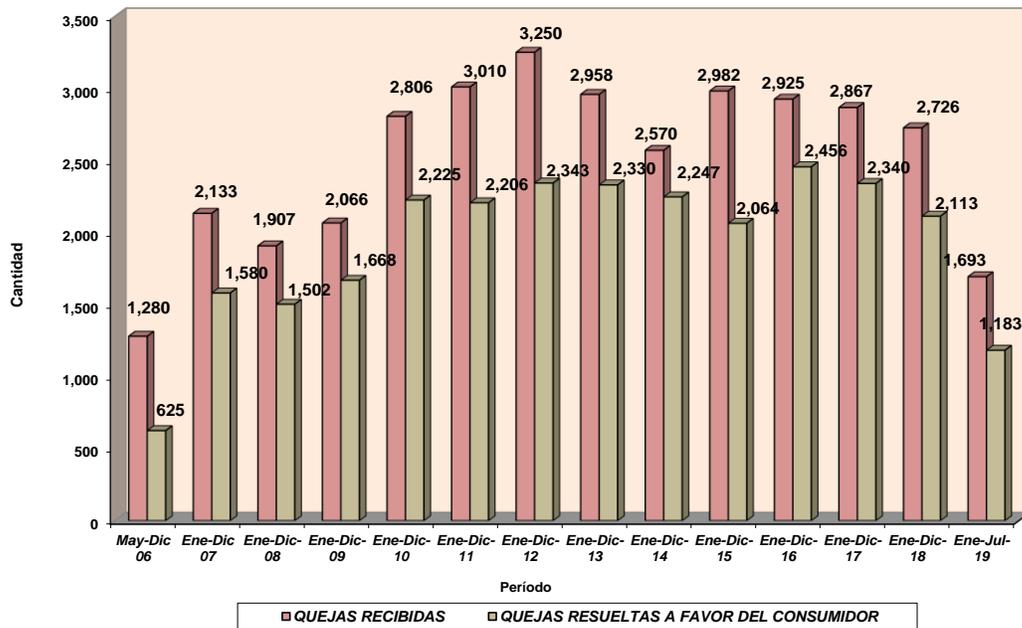
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

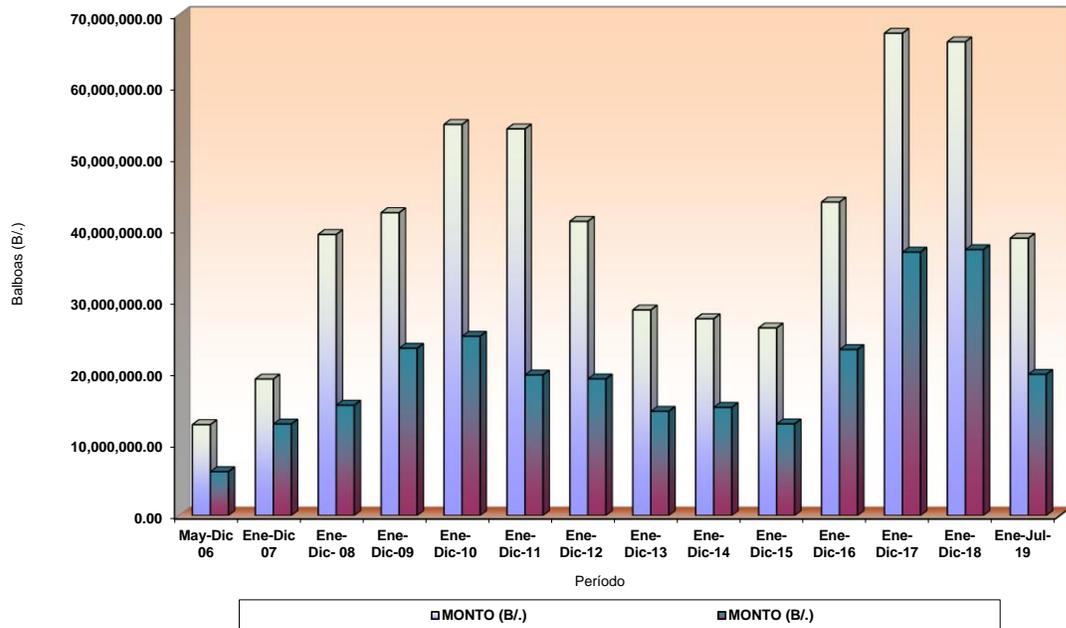
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Jul-19	1,183	19,743,445.21
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	26,882	281,039,506.11

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,067	1,693	31	340	3
REGIONAL	Expedientes	723	597	39	86	1
TOTAL NACIONAL		2,790	2,290	70	426	4
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	100					
Promedio de Quejas Mensual	399					

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%	81.91%	1.50%	16.45%	0.15%
REGIONAL	Expedientes	100%	82.57%	5.39%	11.89%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Jul-19	597	2,255,590.25

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Jul-19	390	833,089.69

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	346
Hoteles o planes vacacionales	52
Material didáctico	32
Agencia de autos	11
Constructoras	6
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	5
Universidad	3
Agencias de viajes	2
Clínicas	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Servicio de intermediación	1
Ventas por internet	1
TOTAL	481

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	282	58.6	92,691.93	26,139,122.97
Falta de información comercial	63	13.1	30,427.17	1,916,911.98
Incumplimiento de contrato	61	12.7	85,557.58	5,219,012.59
Devolución de dinero/abono	17	3.5	4,274.84	72,672.32
Incumplimiento de garantía	16	3.3	79,950.72	1,279,211.58
Vicio oculto	13	2.7	160,866.79	2,091,268.28
Aclaración de contrato	13	2.7	1,650.23	21,453.00
Incumplimiento de servicio	5	1.0	11,594.35	57,971.75
Veracidad de la publicidad	5	1.0	87,261.32	436,306.60
Cobro indebido	4	0.8	7,942.19	31,768.76
Resolución contrato	1	0.2	2,640.00	2,640.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	481	100.0	77,517.37	37,278,339.83

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	78	29.0	72,729.44	5,672,896.52
Desistimiento	69	25.7	79,015.67	5,452,081.56
Acuerdo en audiencia/Varios	43	16.0	37,284.57	1,603,236.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	8.6	69,645.59	1,601,848.64
Abandono	20	7.4	82,570.48	1,651,409.52
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	13	4.8	43,254.97	562,314.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.6	77,868.21	545,077.48
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	5	1.9	130,805.00	654,025.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	1.5	173,882.74	695,530.97
Desistimiento/Devolución	2	0.7	3,575.00	7,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.7	160,975.00	321,950.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.4	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.4	36,349.00	36,349.00
TOTAL	269	100.0	69,957.86	18,818,664.99

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	224	25,698,434.54
Incumplimiento de contrato	51	4,788,012.40
Falta de información comercial	37	1,779,951.98
Vicio oculto	11	2,041,268.28
Devolución de dinero/abono	11	52,573.82
Incumplimiento de garantía	4	721,784.28
Cobro indebido	4	31,768.76
Veracidad de la publicidad	4	426,885.60
TOTAL	346	35,540,679.66

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	108	10,389,030.32
Desistimientos	54	6,837,060.62
Fallo a favor	6	440,150.00
TOTAL	168	17,666,240.94

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	20
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	18
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	14
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
SHELBY OAKS, S.A.	8
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	7
AVANCE URBANO, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
MYSTIC AVENUE, S.A.	6
MYSTIC TOWER, S.A.	6
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	5
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	5
MELLOW SPRING INC.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
HORIZON TOWER, S.A.	4
LUCKY ACES INC.	4
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	4
PERSEAS CORPORATION	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDING, INC	2
SMART PANAMA REAL ESTATE/ VIVENDAS DE	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A	1
DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GODIME, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILLS, S.A	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL/GRUPO JC INMOBILIARIA S.A	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT S.A	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ADPSA	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY / PARADISE POINT CORONADO, S.A. /	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.(SUCASA)	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
TOTAL	346

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	7	393,477.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
Claúsula abusiva	1	15,650.00
TOTAL	11	491,127.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
TOTAL	11	397,525.66

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

Fuente: ACODECO

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
GRUPO SÍLABA	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMÁ/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	11

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	7,413.00
TOTAL	1	7,413.00

NOTA: Para el mes de enero, febrero, marzo y abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	1	1,000.00

NOTA: Para el mes de abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	1	5,057.50

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	202
Funerarias	165
Electrodomésticos/equipos electrónicos	163
Celulares	155
Agencia de autos	142
Tv por cable	121
Almacén por departamentos	82
Servicio de intermediación	81
Taller de reparación de autos	68
Venta de autos usados	59
Mueblería/equipo electrónico	46
Hoteles o planes vacacionales	45
Telefonia	44
Repuestos para autos	33
Mueblerías	31
Escuelas / colegio	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Agencias de viajes	19
Constructoras	19
Servicios Profesionales	17
Joyería/Relojerías	14
Almacén de ropa y calzados	13
Clínicas	13
Herrerías	13
Ópticas	12
Ventas por internet	11
Computadoras	10
Supermercados	9
Distribuidoras e importadoras	9
Alquiler de autos	8
Lavanderías o lavamáticos	8
Gimnasio y centros deportivos	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Cursos varios	7
Agencia de motos	7
Cursos de inglés	6
Servicios de instalación	6
Dentista	6
Fábricas de muebles	6
Bancos	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Universidad	5

ACTIVIDAD	QUEJAS
Zapaterías	5
Casa de empeño	4
Líneas aéreas	4
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Servicios Públicos	3
Cobranzas	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Eventos artísticos	2
Servicios de grúas	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Escuela de manejo	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinás	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de telas	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Reparación de casas	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,809

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	621	34.3	3,144.05	1,952,456.70
Falta de información	481	26.6	1,154.01	555,077.34
Incumplimiento de contrato	187	10.3	3,523.55	658,904.30
Incumplimiento de servicio	142	7.8	792.77	112,573.97
Resolución de contrato	92	5.1	128.20	11,794.64
Cobro indebido	52	2.9	689.19	35,837.70
Custodia de bien	50	2.8	1,699.28	84,963.82
Anulación de contrato	42	2.3	59.89	2,515.35
Daño y perjuicio	36	2.0	4,348.16	156,533.77
Vicio oculto	27	1.5	5,231.22	141,242.97
Rescindir contrato	27	1.5	72.06	1,945.65
Devolución de dinero	16	0.9	1,261.06	20,177.03
Veracidad de la publicidad	15	0.8	525.04	7,875.62
Venta engañosa	13	0.7	302.40	3,931.26
Mercancía defectuosa	7	0.4	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	1,809	100.0	2,072.30	3,748,793.08

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 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	408	31.3	1,526.62	622,859.47
Acuerdo en audiencia/Varios	181	13.9	1,283.97	232,398.18
Desistimiento/Devolución	168	12.9	714.56	120,046.60
Pendiente constancia desistimiento	115	8.8	507.11	58,318.05
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	114	8.7	1,337.55	152,480.86
Resolución/Devolución	57	4.4	1,831.77	104,410.94
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	50	3.8	564.26	28,212.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	42	3.2	3,220.87	135,276.73
Transacción extrajudicial	33	2.5	2,478.62	81,794.60
Resolución/Reemplazo	28	2.1	665.81	18,642.55
Abandono	26	2.0	613.31	15,946.13
Resolución/Reparar	22	1.7	2,609.73	57,413.95
Acuerdo/Devolución	16	1.2	3,017.61	48,281.75
Resoluciones/Varios	13	1.0	830.93	10,802.09
Acuerdo en audiencia/Aclaración	11	0.8	281.09	3,092.00
Acuerdo/Reemplazo	8	0.6	4,039.23	32,313.86
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.5	375.92	2,255.53
Acuerdo/Reparación	4	0.3	8,216.20	32,864.79
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,304	100.0	1,346.04	1,757,869.91

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	110	179,146.64
Incumplimiento de contrato	35	63,602.85
Vicio oculto	19	42,000.76
Incumplimiento de garantía	12	24,688.58
Cobro indebido	12	21,072.56
Devolución de dinero	5	10,035.00
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Rescindir contrato	3	1,200.00
Venta engañosa	1	1,300.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	202	351,999.90

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	57	86,078.27
Acuerdos	54	87,159.61
Resolución	28	61,418.06
TOTAL	139	234,655.94

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	21
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
EMBASSY GOLF, S.A.	4
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	3
SUCASA	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	2
GRUPO F1, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MELLOW SPRING INC,	2
MYS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AGARRA ESTATE INC.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES/ URBAN TERRA PANAMA	1
BM REAL ESTATE, INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ. S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	1
DECOVISA	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ECONOBLOCK	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HECHOS Y ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LAS PRADERA DE SAN LORENZO, S.A	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
LOMA LAS PERLAS, S.A	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES CIUDAD ATENAS, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RESIDENCIAL LAUREL,S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDING, INC	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACIÓN JARDINES DE LA ESPINOZA	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	202

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	145	65,433.63
Falta de información	10	12,119.15
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	163	83,108.90

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	91	44,756.24
Acuerdo	35	26,657.64
Resolución	24	16,403.12
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	153	91,038.55

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	24
PREMIER	24
FOTO SONIDO	8
ELEKTRA	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
E-VISION	5
GRUPO PRIMO, S.A.	5
SOUND N MUSIC	5
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	4
DIGITAL CITY	4
FOTO PLAZA	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
MAC STORE	3
NOVEY	3
PHOTURA	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES	2
PANAFOTO	2
TECH & HOUSE	2
ÚNICA	2
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PRESTAME	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKET HOUSE INC	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	163

Fuente:ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	108	25,101.28
Custodia de bien	15	4,724.53
Falta de información	12	4,681.71
Incumplimiento de servicio	10	1,093.90
Resolución de contrato	6	450.21
Venta engañosa	2	193.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	155	36,394.13

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	64	12,373.30
Acuerdo	29	10,125.55
Resolución	13	5,051.58
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	107	27,572.82

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
CLARO PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
ESTEFANY MOVIL	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
GIGA TECH	2
HUAWEI	2
JONYCELL	2
MBC, S.A	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVICELL	2
SOFI MOVIL	2
SUPER MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
ARATERA, S.A.	1
BB SOLUTION'S	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CENTROS CELULARES EL DORADO	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DESPA CARGO EXPRESS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TECH S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HD MOVIL (3)	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HI SKY PHONE	1
HS MOVILES	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
METROMÓVIL	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
O & P STORE	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAMSUNG 3-STEP	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	155

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	20	19,303.73
Incumplimiento de contrato	5	2,259.00
Falta de información	3	1,480.99
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	31	24,569.47

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	17	11,045.42
Resolución	5	5,205.98
Acuerdo	6	5,261.68
TOTAL	28	21,513.08

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
ASHELY HOME STORE	1
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
EP FURNITURE	1
KENNEDY HOME	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	96	1,459,080.37
Falta de información	12	73,289.49
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Incumplimiento de servicio	7	21,477.96
Vicio oculto	6	90,135.96
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	142	1,817,983.43

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	33	325,680.03
Acuerdo	28	365,161.46
Resolución	2	53,494.00
Transacción extrajudicial	2	41,347.50
TOTAL	65	785,682.99

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - JULIO 2019****Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	35
PETROAUTOS, S.A.	27
EXCEL AUTOMOTRIZ	16
MOTORES JAPONESES	14
RICARDO PEREZ, S.A.	10
PANAMOTOR	6
BAHIA MOTORS	5
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
PMG PANAMA, S.A.	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	142

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	31	229,416.56
Falta de información	15	112,328.12
Incumplimiento de contrato	9	44,080.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	59	413,655.25

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	116,915.76
Acuerdo	6	26,275.11
Transacción extrajudicial	2	11,000.00
TOTAL	27	154,190.87

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	9
ROCK CARS AUTOS USADOS	4
GRUPO JARUM	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO SMART, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
JUNED SABBER PATEL	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
V.I.P MOTORS, S.A.	1
TOTAL	59

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.1	59,862.16
2016	302	19.6	371,459.57
2017	438	28.4	393,978.99
2018	427	27.7	560,390.99
2019	268	17.4	158,899.11
TOTAL	1,544	100.0	1,544,590.82

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.7	31,847.77
2016	274	21.7	286,129.69
2017	313	24.8	298,966.18
2018	409	32.4	352,663.57
2019	207	16.4	124,504.98
TOTAL	1,262	100.0	1,094,112.19

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	268	100.0	158,899.11
TOTAL	268	100.0	158,899.11

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	239	89.2	144,215.85
Falta de información	16	6.0	6,663.21
Vicio oculto	4	1.5	2,968.46
Venta engañosa	3	1.1	1,770.86
Cobro indebido	2	0.7	59.61
Custodia de bien	2	0.7	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.4	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.4	1,284.00
TOTAL	268	100.0	158,899.11

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	136	39.7	81,420.24
Resueltas	207	60.3	124,504.98
Acuerdo	151	44.0	91,161.39
Resolución de Fondo	56	16.3	33,343.59
TOTAL	343	100.0	205,925.22

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

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

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	206	99.5	124,305.03
Conciliación-Veracidad	1	0.5	199.95
TOTAL	207	100.0	124,504.98

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	136	39.8	81,420.24
Acuerdo	151	44.2	91,161.39
Resolución de Fondo	55	16.1	33,143.64
TOTAL	342	100.0	205,725.27

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Resolución de Fondo	1	100.0	199.95
TOTAL	1	100.0	199.95

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	97	62.6	125,466.0	12,170,200.03
Falta de información comercial	23	14.8	31,030.5	713,702.61
Incumplimiento de contrato	14	9.0	40,312.8	564,379.88
Vicios ocultos	7	4.5	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	5	3.2	7,291.2	36,456.17
Incumplimiento de garantía	5	3.2	131,193.0	655,965.00
Aclaración de contrato	2	1.3	2,175.0	4,350.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.6	6,936.0	6,936.00
	155	100.0	95,827.53	14,853,267.90

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	23	56.1	69,645.59	1,601,848.64
Fallo a favor	13	31.7	43,254.97	562,314.66
Acuerdo judicial	5	12.2	130,805.00	654,025.00
TOTAL	41	100.0	68,736.30	2,818,188.30

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	12	1,591,181.20
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	1,957,349.20
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	20	2,053,495.78

Fuente: ACODECO

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

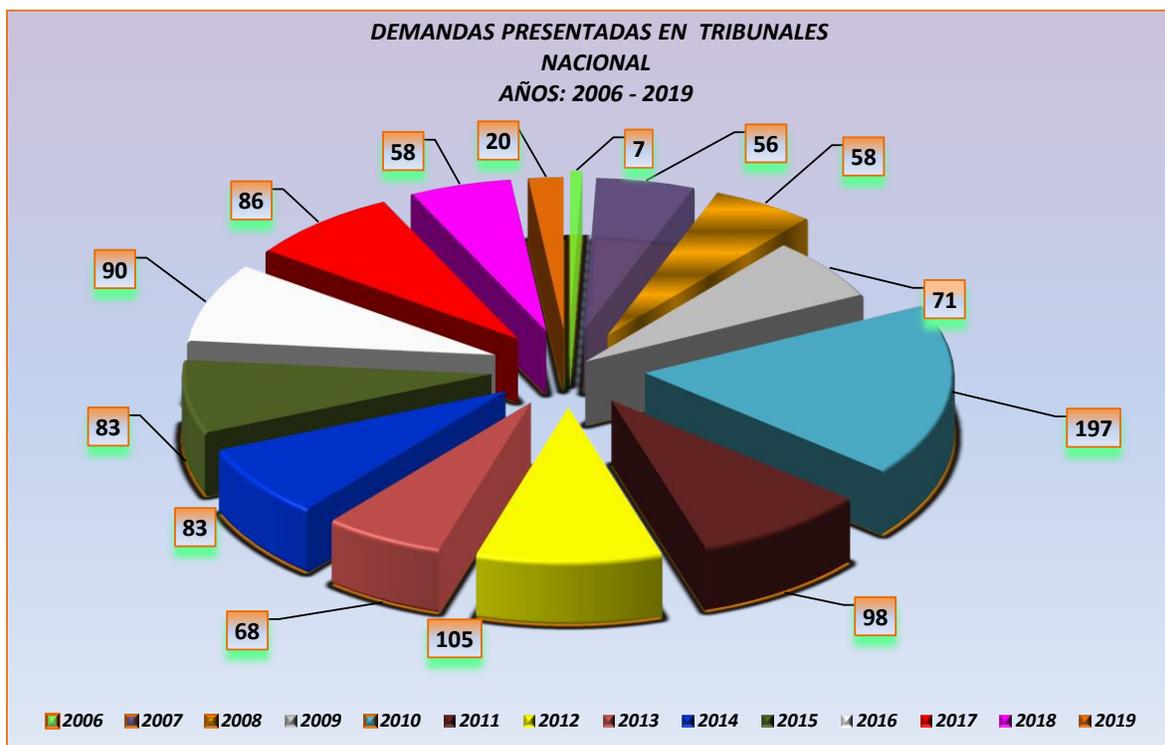
AÑO: 2006 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.6	3,177,387.81
2010	197	18.2	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.7	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.3	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	20	1.9	2,053,495.78
TOTAL	1,080	100.0	47,298,435.01

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	3,864	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,589	1,464,342.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	98	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	5	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	67	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	79	95
	Consulta sin autorización	11	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	111	103
	Rectificar forma de pago	4	2
	Rectificar monto del último pago	1	9
	Rectificar fecha de último pago	9	6
	Rectificar saldo actual	5	13
	Rectificar monto original	1	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	33	61
TOTAL		425	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	60	1.9	49,935.00	4.5
SUPERMERCADO 99	52	1.7	38,785.00	3.5
SUPERMERCADO REY	48	1.5	25,875.00	2.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.5	8,410.00	0.8
SUPER CARNES	12	0.4	5,420.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	14	0.4	4,180.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	13	0.4	5,140.00	0.5
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	8	0.3	1,400.00	0.1
OTROS	2,891	92.9	971,172.00	87.5
TOTAL	3,113	100.0	1,110,317.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

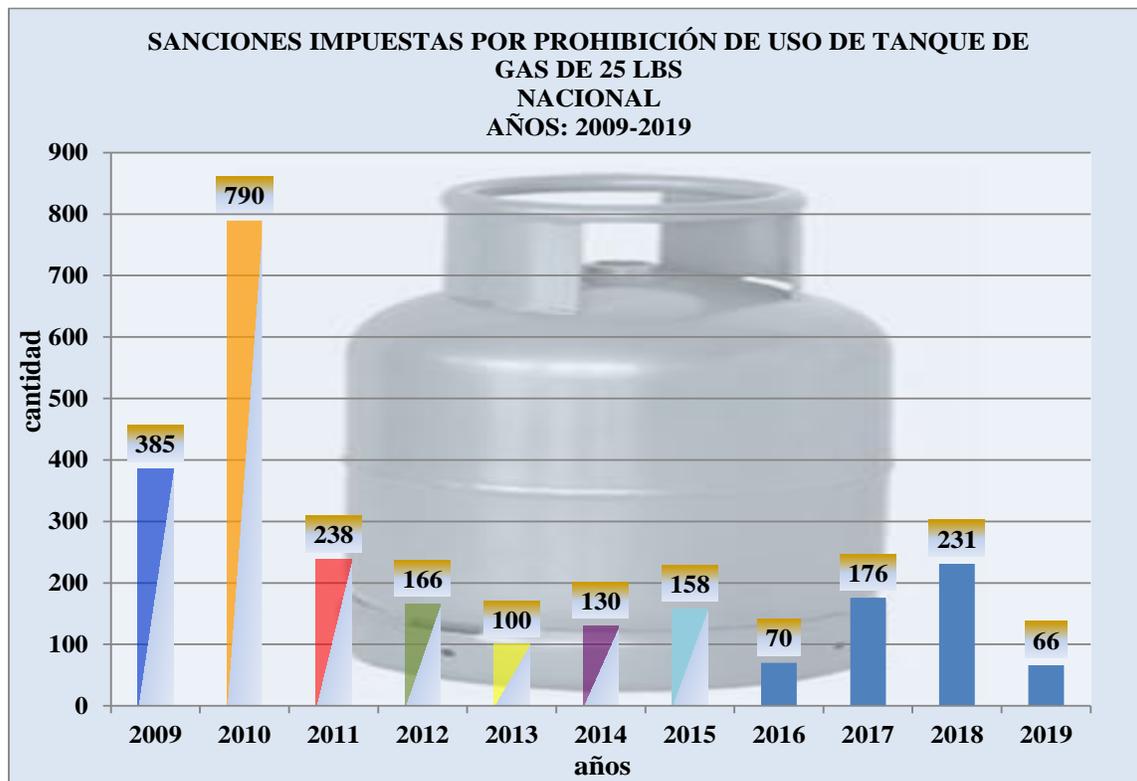
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE
GAS DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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	231	248,290.00
2019	66	94,000.00
TOTAL	2,510	1,380,290.00

Fuente: ACODECO



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

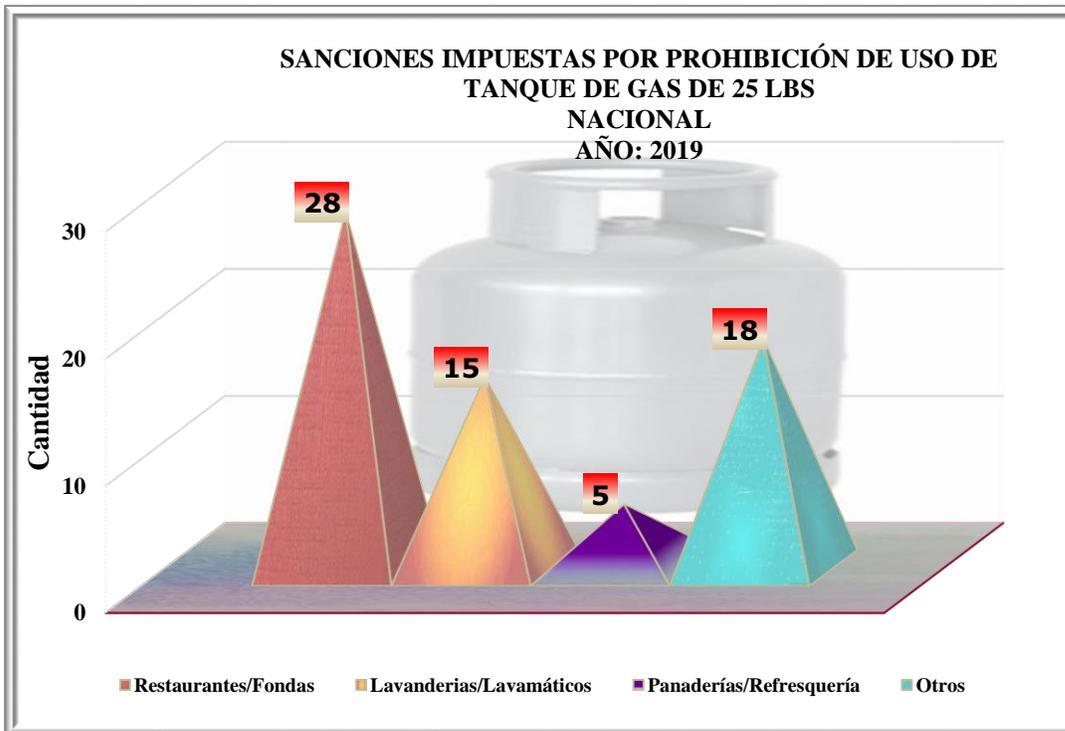
**NACIONAL
AÑO: 2019 (a julio)**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	28	35,500.00
Lavanderías/Lavamáticos	15	24,750.00
Panaderías/Refresquería	5	7,250.00
Otros	18	26,500.00
TOTAL	66	94,000.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/19

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	76
TOTAL	984

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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	53	85,275.00
2019	40	27,810.00
TOTAL	239	285,685.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2019

MOTIVOS	AÑOS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	9
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	2
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	19
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	2
Cobro por copias	...	2		
Libros	...	2	1	...		1
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	40

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

**En venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2015 - 2019 (enero - julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	42	8,400.00
TOTAL	265	53,975.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014 - 2019 (enero - julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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
2019	4	1	200.00
TOTAL	14	8	2,000.00

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	1.04
No cumplieron con la publicidad	17	333,673.10
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	31	0.00
La publicidad no es veraz	194	0.00
No cumplieron con la publicidad	59	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	10	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	6	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	13	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	0.00
No indica fecha de duración	76	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	11	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	2	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	7	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	12	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	14	0.00
TOTAL	466	333,674.14
VERIFICACIÓN	28	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	29	0.00
Sin Falta	5	0.00
Suspendió/ rectificó	3	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	41	529.47

Fuente: ACODECO

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

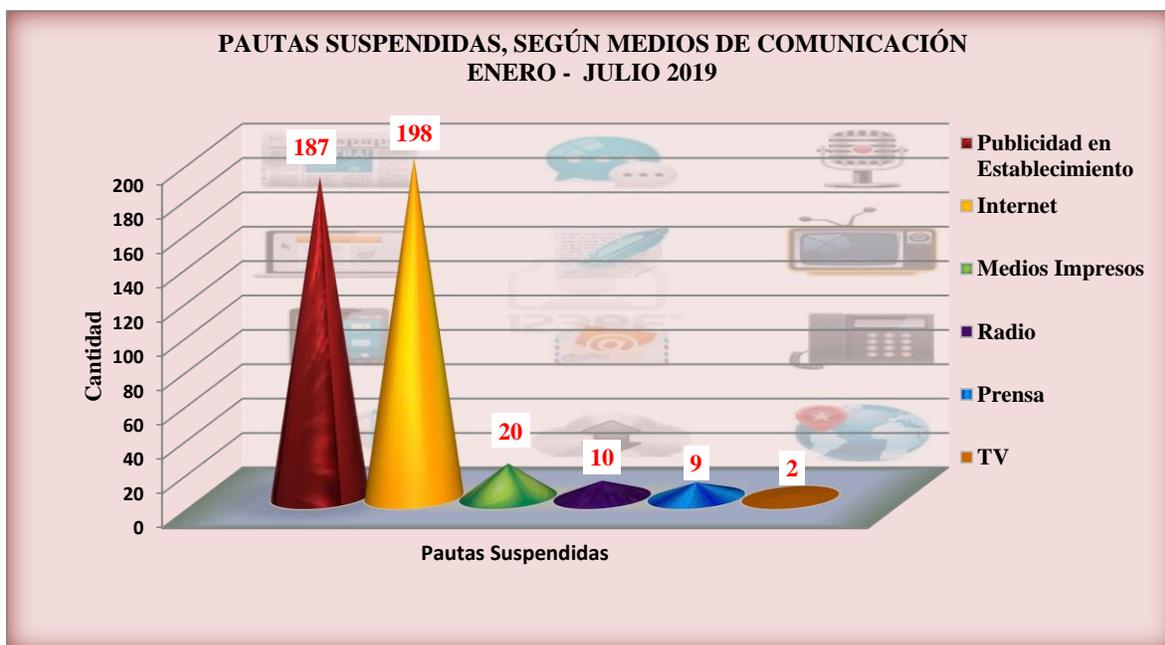
PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	187
Internet	198
Medios Impresos	20
Radio	10
Prensa	9
TV	2
TOTAL	426

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
BAC CREDOMATIC	4
CABLE & WIRELESS	8
CABLE ONDA	2
CLARO PANAMA	13
CREDITOS ANCON	2
DAIRY QUEEN	2
DIGICEL PANAMA	19
DO IT CENTER	7
EL CAMPEON	2
EL TITAN	2
FARMACIAS ARROCHA	4
FELIX B MADURO	3
FOREVER 21	3
GRUPO SILABA	3
ALMACEN ALISS	2
PANAFOTO	2
POLLO TROPICAL	2
SUZUKI PANAMÁ	2
GLOSS	2
KFC	3
LENTEMANIA	3
LEÑOS Y CARBON	2
NOVEY	15
PAYLESS SHOESOURCE	4
SAMSUNG	3
SUBWAY	2
SUPER 99	13
SUPER XTRA	12
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	4
SUPERMERCADOS REY	15
TICKETPLUS	2
OTROS	332
TOTAL	494

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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	9,697	5,435	15,132
2019	5,570	2,757	8,327
TOTAL	138,257	81,332	219,589

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2006 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

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	2,535	1,154	3,689
2019	1,450	706	2,156
TOTAL	58,213	30,283	88,496

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

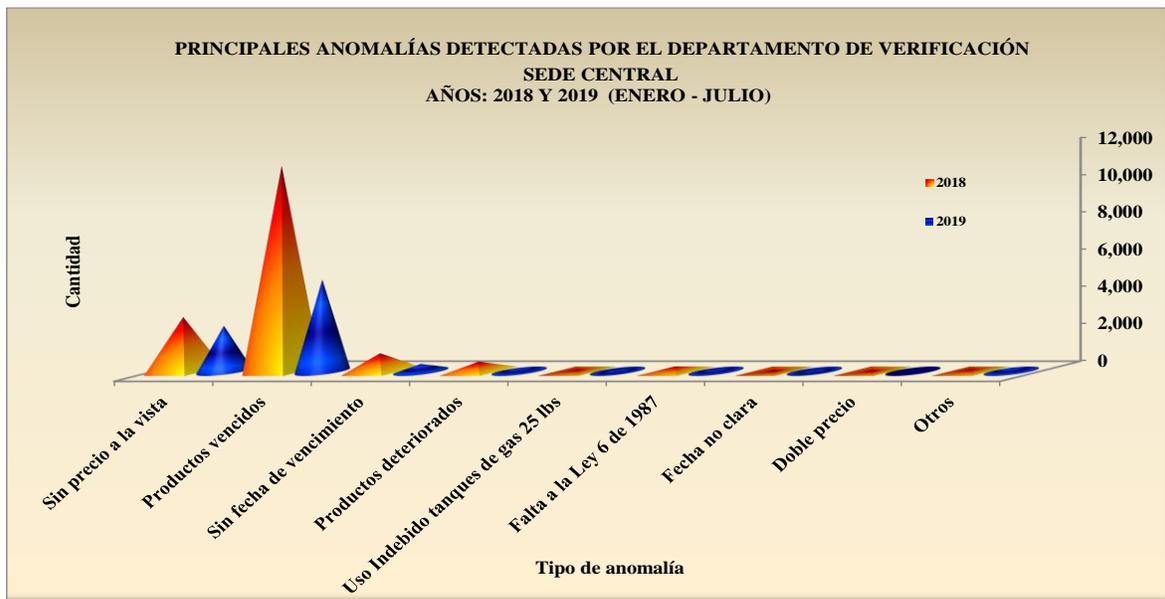
AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - JULIO)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	2,445
Productos vencidos	11,035	4,926
Sin fecha de vencimiento	968	395
Productos deteriorados	518	165
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	31
Falta a la Ley 6 de 1987	262	114
Fecha no clara	13	4
Doble precio	5	0
Otros	93	198
TOTAL	15,874	8,278

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

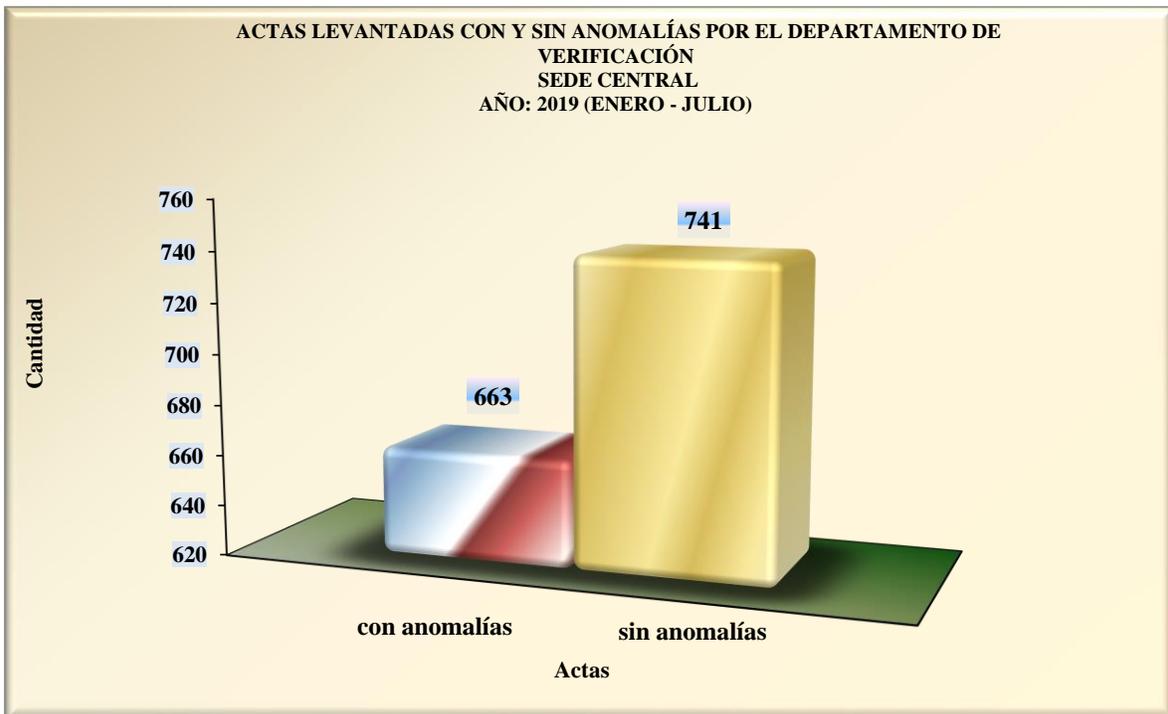
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	663	741

Fuente: ACODECO



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

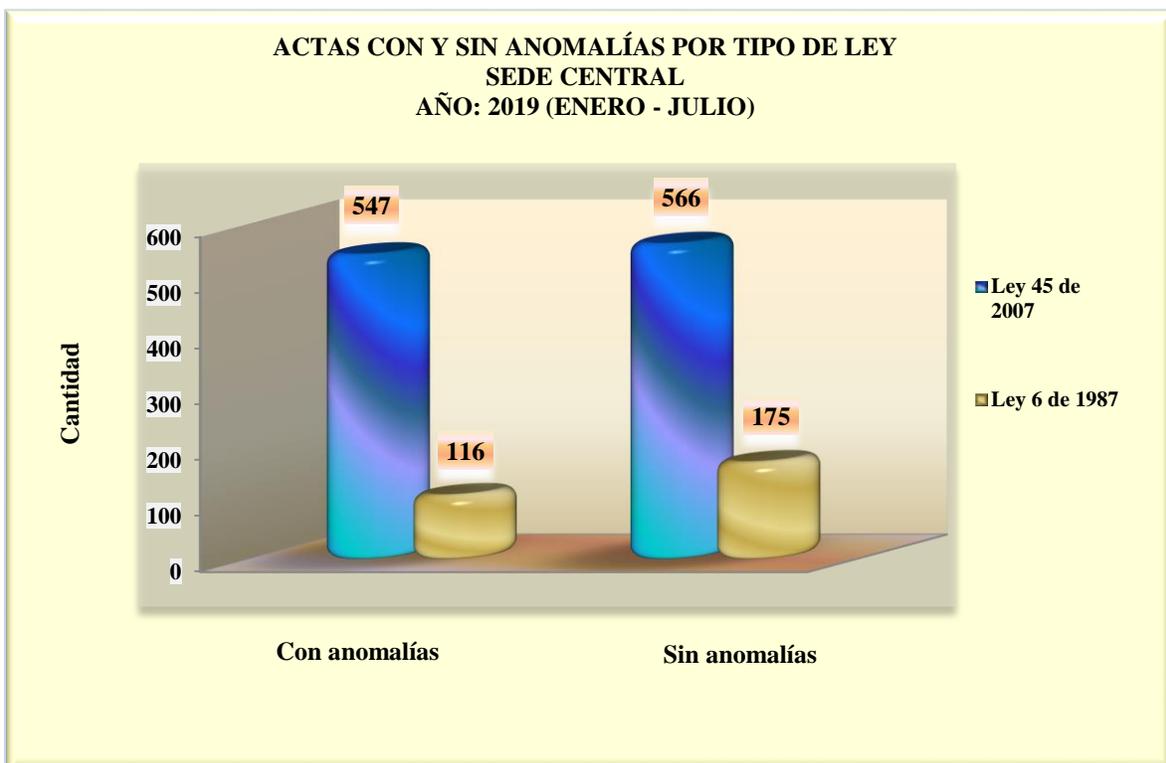
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	547	566
Ley 6 de 1987	116	175

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	52	475	219	141	126	19	42	2,445	354	133	451	800	5,257
Productos vencidos (PV)	productos	3,436	9,403	5,271	2,576	4,122	6,951	7,398	4,926	16,756	825	6,168	7,692	75,524
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	183	19	44	43	0	6	395	1,120	0	230	283	2,324
Productos deteriorados	productos	7	362	595	12	267	672	0	165	96	121	270	181	2,748
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	28
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	6
Fecha no clara	productos	3	9	11	0	0	0	0	4	188	0	2	0	217
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	11	0	2	0	5	19
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	10
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	4	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	2	14
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	3	2	18	0	14	29	31	4	13	3	20	139
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	15	0	0	2	0	18
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	9	40	6	9	0	5	8	24	5	5	2	9	122
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	7	9	4	0	2	4	85	0	0	11	2	125
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	1	7
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	21	23	0	0	0	0	1	1	0	14	0	1	61
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	5
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	42	2	16	4	2	70
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	1	2	2	15
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	10
TOTAL		3,553	10,510	6,135	2,805	4,558	7,664	7,489	8,199	18,554	1,133	7,148	9,012	86,760

* Resolución AN No. 12764-RTV (1 de octubre de 2018)

Fuente: ACODECO

ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

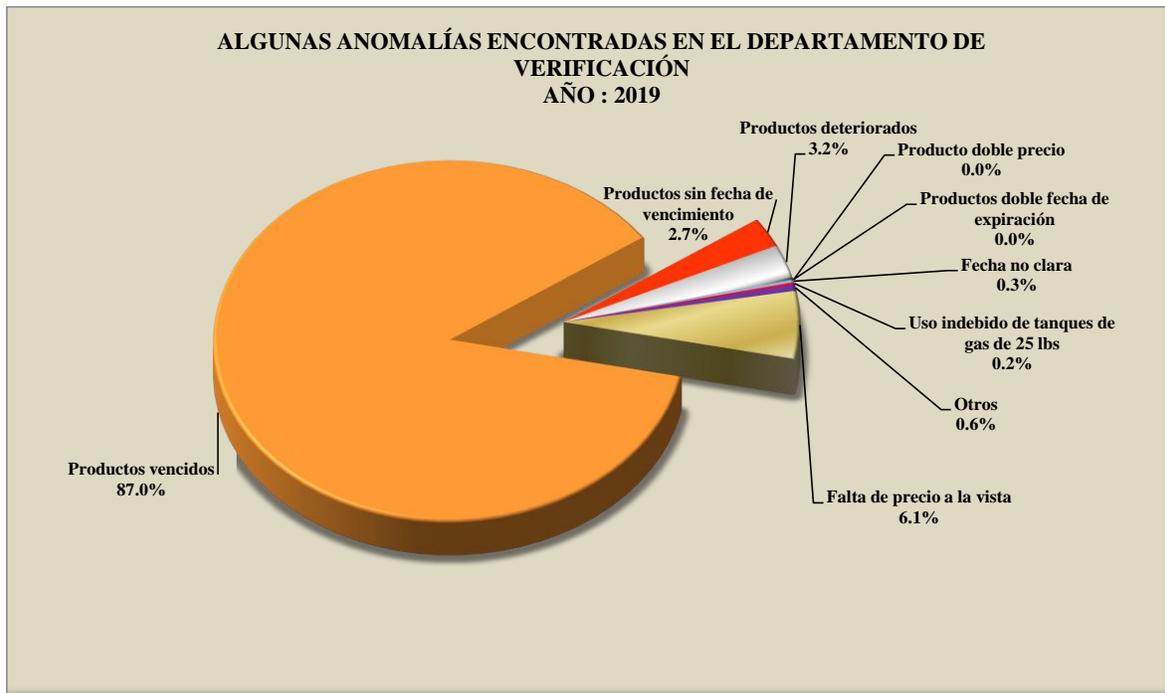
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	5,257	6.1
Productos vencidos	75,524	87.0
Productos sin fecha de vencimiento	2,324	2.7
Productos deteriorados	2,748	3.2
Productos doble fecha de expiración	28	0.0
Producto doble precio	6	0.0
Fecha no clara	217	0.3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	139	0.2
Otros	517	0.6
TOTAL	86,760	100.0

Fuente: ACODECO



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

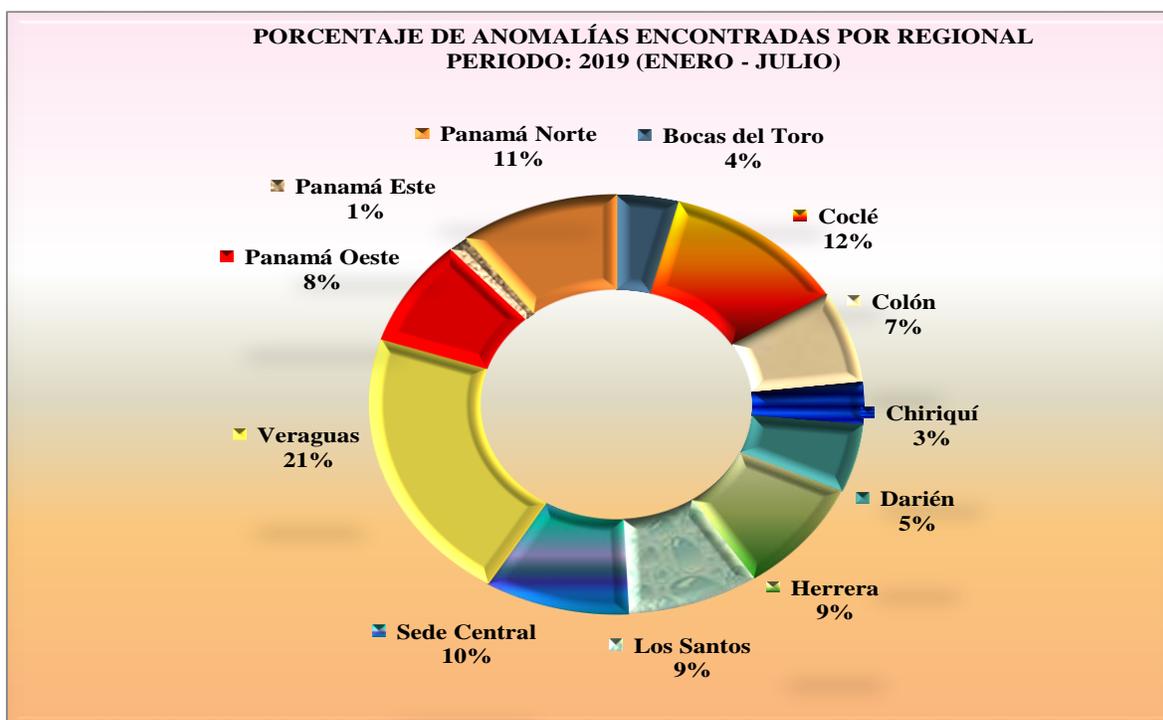
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	3,553	4.1
Coclé	10,510	12.1
Colón	6,135	7.1
Chiriquí	2,805	3.2
Darién	4,558	5.3
Herrera	7,664	8.8
Los Santos	7,489	8.6
Sede Central	8,199	9.5
Veraguas	18,554	21.4
Panamá Oeste	7,149	8.2
Panamá Este	1,133	1.3
Panamá Norte	9,012	10.4
TOTAL	86,761	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	777	35.7	222,249	80.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	59	2.7	11,361	4.1
SUPER CARNES	62	2.9	842	0.3
SUPERMERCADO REY	1,039	47.8	14,508	5.3
SUPERMERCADO XTRA	83	3.8	14,195	5.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	154	7.1	3,657	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,225	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
TOTAL	2,174	100.0	275,454	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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	84	15.5	18,399	7.7
SUPERMERCADO 99	190	35.1	116,222	48.9
SUPERMERCADO XTRA	136	25.1	39,566	16.6
SUPERMERCADO REY	83	15.3	35,371	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	10	1.8	3,470	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	1.7	19,160	8.1
SUPER CARNES	28	5.2	79	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.4	613	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
TOTAL	542	100.0	237,764	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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	45	39.5	1,478	4.0
SUPERMERCADO 99	45	39.5	12,954	34.7
SUPER CARNES	13	11.4	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	6.1	2,442	6.5
SUPERMERCADO REY	3	2.6	7,079	19.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	1	0.9	5,978	16.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,002	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	114	100.0	37,303	100.0

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

En el mes de mayo y junio; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	22	118	24	83	77	387	39	64	286	11	32	40	1,183
Almacenes	7	27	26	161	0	83	12	124	39	15	9	14	517
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	2	0	7	1	0	14	8	1	17	1	0	15	66
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	0	0	11	0	0	0	0	12
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	1	8
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	1	2	1	0	0	0	8
Celulares	0	6	0	11	0	13	0	0	3	1	0	3	37
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	0	0	49	0	0	0	0	51
Cines	0	0	1	0	0	0	0	5	0	3	0	0	9
Clínicas y Hospitales	0	2	5	3	0	0	2	22	2	1	1	10	48
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	26	0	1	3	2	32
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	29
Distribuidora e Importadoras	0	2	1	5	0	6	0	8	2	1	1	5	31
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	5	0	0	0	0	1	1	0	1	8
Electrónicas	0	1	0	0	0	5	3	5	1	1	0	2	18
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	1	0	1	0	0	1	8	1	2	1	2	17
Esotérica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	0	0	16	0	1	0	0	21
Farmacias	36	17	15	16	0	23	6	24	35	4	10	1	187
Ferreterías	8	3	4	2	0	13	2	3	0	2	3	9	49
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Funerarías	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	53	19	3	20	0	3	24	13	6	1	2	1	145
Internet	0	4	1	2	0	0	3	1	0	1	0	4	16
Joyería y Relojería	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	0	0	8
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	0	10	20	3	0	1	3	27	0	1	2	34	101
Librería	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	0	5
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	7	1	0	0	2	0	12	22
Mini Super	103	194	73	73	20	303	59	141	214	109	101	104	1,494
Mueblerías	0	0	0	2	0	8	2	5	0	0	0	6	23
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	2	0	0	0	2	0	3	2	0	0	0	9
Otros	6	123	0	4	0	0	3	44	1	0	0	12	193
Panaderías/Refresquerías	2	28	10	11	0	7	8	46	8	10	11	14	155
Perfumerías	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4
Pintura	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	5
Restaurantes / Fondas	86	130	49	88	0	54	63	303	31	39	35	38	916
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	7	8	16	0	6	8	0	51	3	0	7	106
Sedería y Sastrería	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	5
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	21	53	21	28	0	33	5	86	25	81	23	23	399
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	0	7
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	3	0	5	0	10	6	6	0	0	30
Taller de Reparaciones de Autos	0	1	0	1	0	0	0	4	1	0	0	0	7
Tv por Cable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	17	9	0	0	2	1	2	31
Videos	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	4
Zapatería	0	1	0	19	0	2	0	0	3	1	0	0	26
TOTAL DE VISITAS	346	753	275	574	97	1,003	265	1,088	767	308	238	363	6,077

Fuente: ACODECO

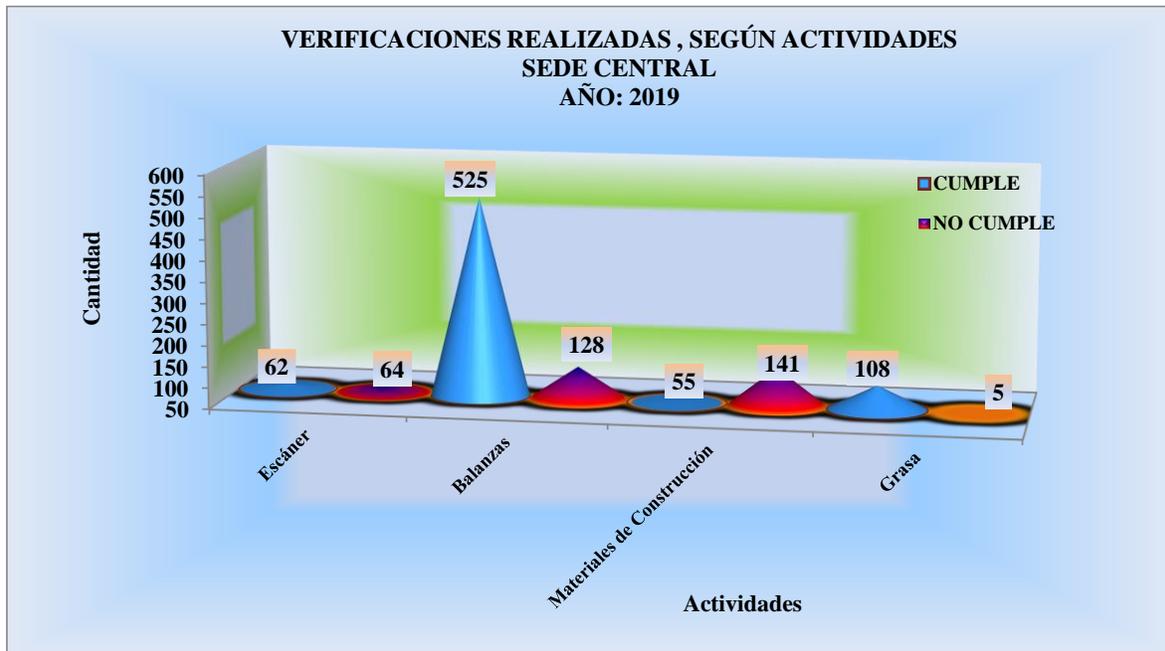
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	62	64
Balanzas	525	128
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	108	5

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

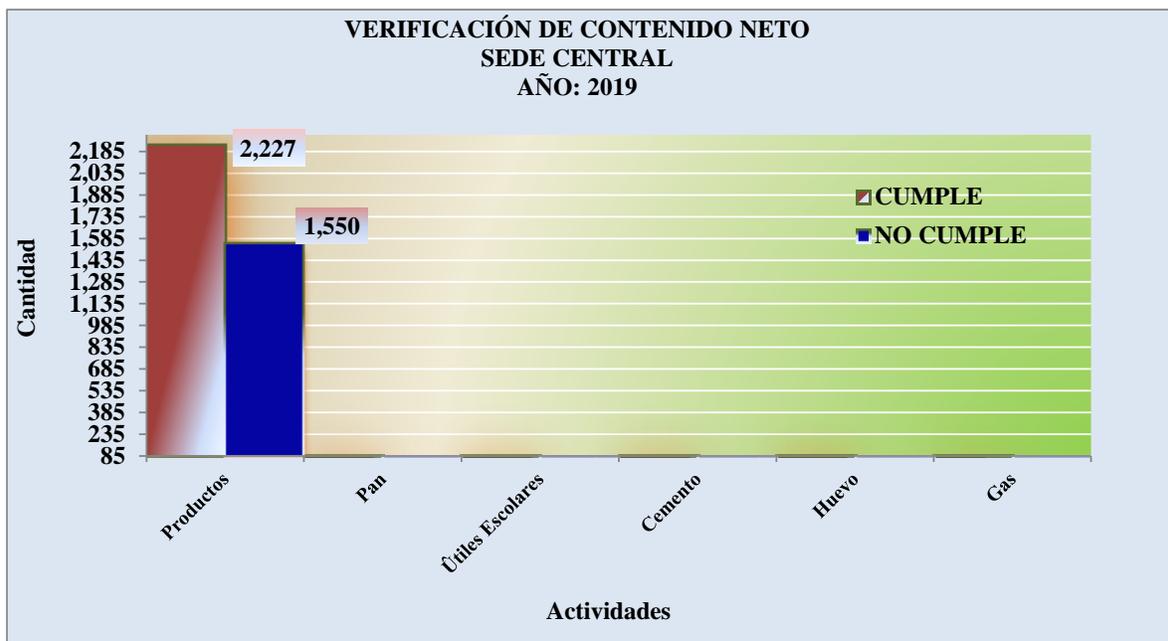
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	2,227	1,550
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	57	9

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

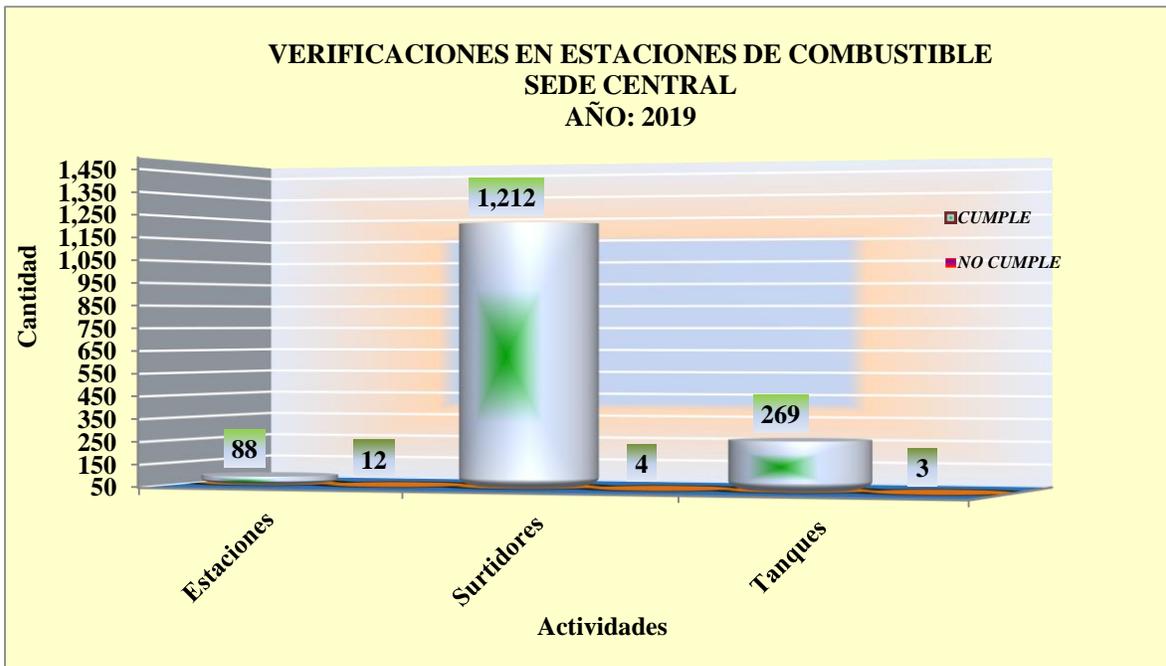
PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	88	12
Surtidores	1,212	4
Tanques	269	3

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

Fuente: ACODECO



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

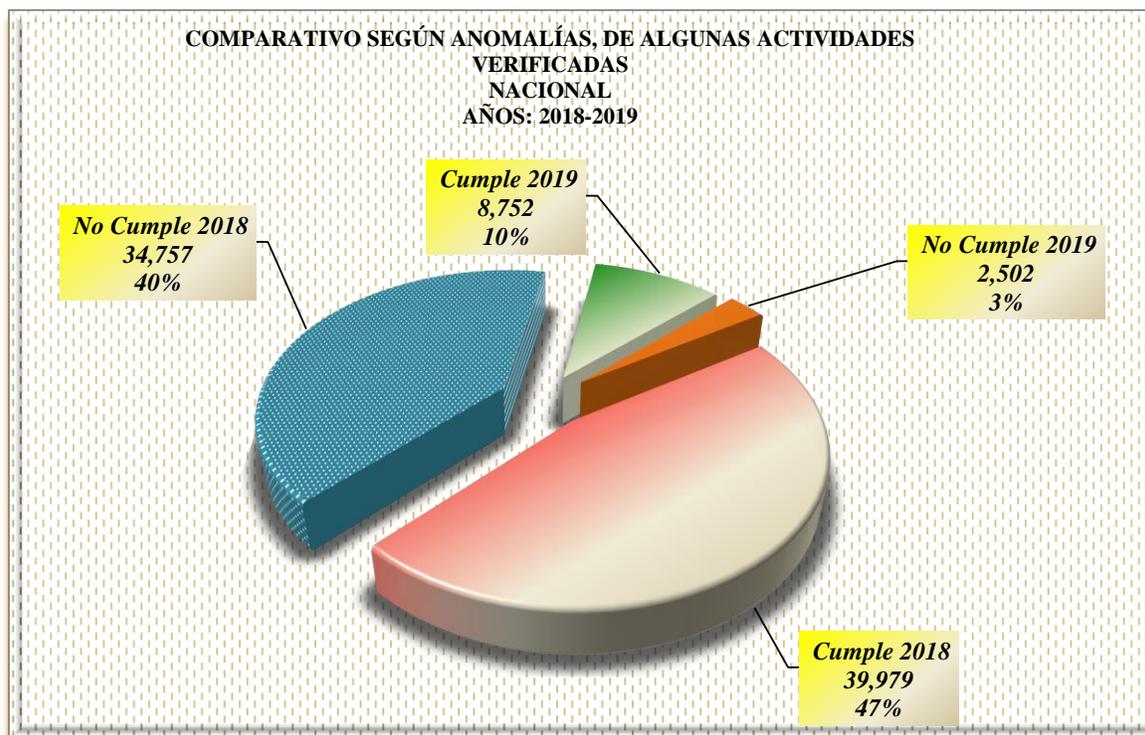
PERÍODO: 2019 (hasta julio) - 2018

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	86	126	231	262
Pesas y Balanzas	799	198	843	350
Combustible (1)	3,559	54	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	3,819	1,974	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	143	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	433	7	1,030	45
TOTAL	8,752	2,502	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0		1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	33	11	0	0	48	26	16	3	56	12	525	128	94	14	799	198	997	
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	17	0	6	0	26	26	
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	17	0	8	0	43	43	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12	12	
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 de productos	producto	0	0	194	188	0	0	9	43	0	0	0	0	2,227	1,550	1332	167	3,762	1,948	5,710	
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	17	0	0	0	17	17	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	10	2	1	3	0	0	1	13	8	0	0	4	16	4	5	32	35	67	67	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	9	0	0	57	9	66	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	6	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	90	0	0	6	91	97	97	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	49	51	0	0	50	52	102	102	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	12	1	14	3	12	2	39	8	12	5	16	4	88	12	13	2	206	37	243	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	155	0	311	0	0	0	451	5	145	2	130	1	1,212	4	285	0	2,689	12	2,701	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	7	7	7	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3	3	
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	1	62	0	0	0	136	0	34	1	65	0	269	3	54	0	664	5	669	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	4	0	6	10	0	8	3	10	4	14	7	12	62	64	0	8	86	126	212	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		32		25		20		45		10		116		30		278		278	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0			21		22		16		37		18		154		14		282		282
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	81	0	0	0	0	0	72	1	91	0	108	5	81	1	433	7	440	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	200	0	0	0	200	2	202	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	82	0	0	28	82	110	
TOTAL DE ACTIVIDADES		252	8	702	215	12	10	691	97	296	34	366	29	4,849	2,033	1,863	197	9,019	2,623	11,642	

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

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
NACIONAL**
AÑOS: 2012-2019 (hasta julio)

Última Act. 2008/19 Próxima 2009/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple								
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	1	2	24	172	196	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	799	198	5,602	1,709	7,311	
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	26	2	498	500	
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	43	0	454	454	
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44	19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	12	0	0	157	157	
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-		18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (productos,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	3,819	1,974	427,934	101,548	529,482	
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	32	35	684	1,333	2,017	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	6	0	671	5,569	6,240	
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	21	231	252	
Materiales de Construcción (arena,pedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	56	143	470	1,825	2,295	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	219	52	206	37	1,351	438	1,789	
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	2,689	12	18,798	199	18,997	
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	7	0	159	159	
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	3	0	84	84	
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	664	5	4,391	34	4,425	
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	0	0	5	77	82	
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	86	126	965	1,741	2,706	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		278		3,347		3,347	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		282		3,345		3,345	
Verificación de grasas	freidora o paíla	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	433	7	5,158	599	5,757	
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	200	2	575	700	1,275	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	28	82	102	263	365	

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	356
Medios de Comunicación	2,810
Consulta	5,572
Capacitaciones	462
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	139
Cuida Tu Bolsillo	59
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	779
Ley 24	29
Ley 45	1,075
Ley 81	17
Ley 134 de 2013	9
Control de Precio	635
Ley 1 de 2018	41
Otros	1,250
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	99
Radio	392
Prensa	21
Otros	9
MÓDULOS	
Albrook Mall	325
Los Pueblos	238
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	147,758
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	46,951

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/08/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	92	98	417
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	32
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	40
Programas	2	2	8	12	4	5	9	42
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	236
Capacitaciones	7	7	3	11	11	8	6	53
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	14
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	11	9	81
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	11
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	7
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	59
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	4
TEMAS	17	39	33	34	57	81	89	350
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	51
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	49
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	3
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	9
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	38
Otros	9	25	20	24	21	45	56	200
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	10	10	6	9	13	2	11	61
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	59
Radio	0	0	0	0	0	0	2	2
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	74	82	75	105	51	83	93	563
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	325
Los Pueblos (1)	17	46	34	45	7	44	45	238
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,665	5,131	2,013	3,976	3,130	7,584	4,012	29,511
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	510	258	2,117

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	15	80	20	32	0	49	45	57	12	3	11	324
Población Beneficiada Jornadas Educativas	527	2,964	2,830	12,030	0	8,636	232	1,187	608	122	346	29,482
Capacitaciones	36	102	0	57	0	53	59	25	29	16	32	409
Personas Capacitadas	1,579	2,252	0	1,772	0	1,479	984	982	806	380	649	10,883
Programas	0	0	0	0	0	0	128	0	0	0	0	128
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	128	0	0	0	0	128
Consultas Educativas	114	624	2,500	372	0	173	250	642	455	206	0	5,336
Personal	105	615	2,415	332	0	173	206	628	375	154	0	5,003
Telefonía	9	9	85	40	0	0	44	14	80	51	0	332
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Temas - Consultas	110	617	169	372	0	595	250	642	455	272	0	3,482
Ley 6ta	27	74	84	159	0	206	36	44	89	9	0	728
Ley 24	0	0	0	26	0	3	0	0	0	0	0	29
Ley 45	59	47	0	176	0	259	121	7	218	139	0	1,026
Ley 81	0	0	0	11	0	3	0	0	0	0	0	14
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	127	85	0	0	14	4	295	30	78	0	635
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	22	369	0	0	0	110	89	296	118	46	0	1,050
Distribución de Material Educativo	11,621	8,574	6,300	39,011	0	20,693	12,996	7,652	8,671	2,729	0	118,247
Participación en Medios de Comunicación	58	38	21	142	0	39	76	76	10	0	2,310	2,770
Televisión	9	3	0	17	0	0	2	9	0	0	0	40
Radio	47	28	21	106	0	37	74	67	10	0	0	390
Prensa	1	1	0	19	0	0	0	0	0	0	0	21
Otros	1	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	9
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,220	5,840	5,330	14,174	0	10,288	1,594	2,811	1,869	708	995	44,834

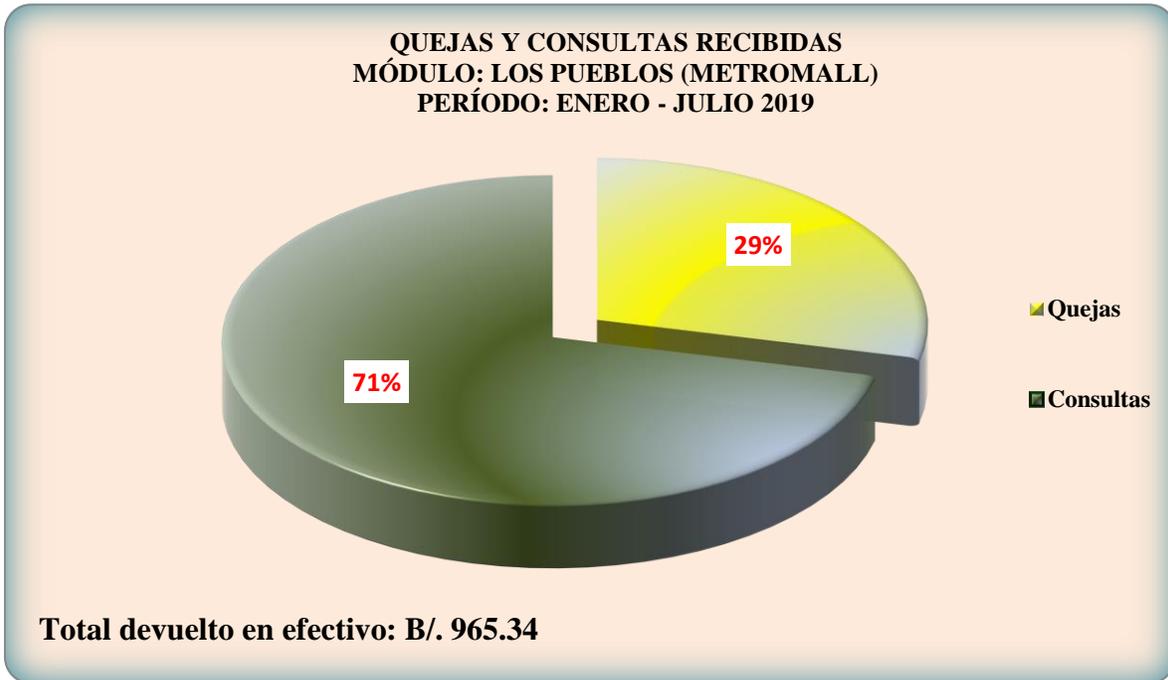
Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	96	965.34
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	238	
TOTAL	29	62	40	49	46	51	57	334	

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



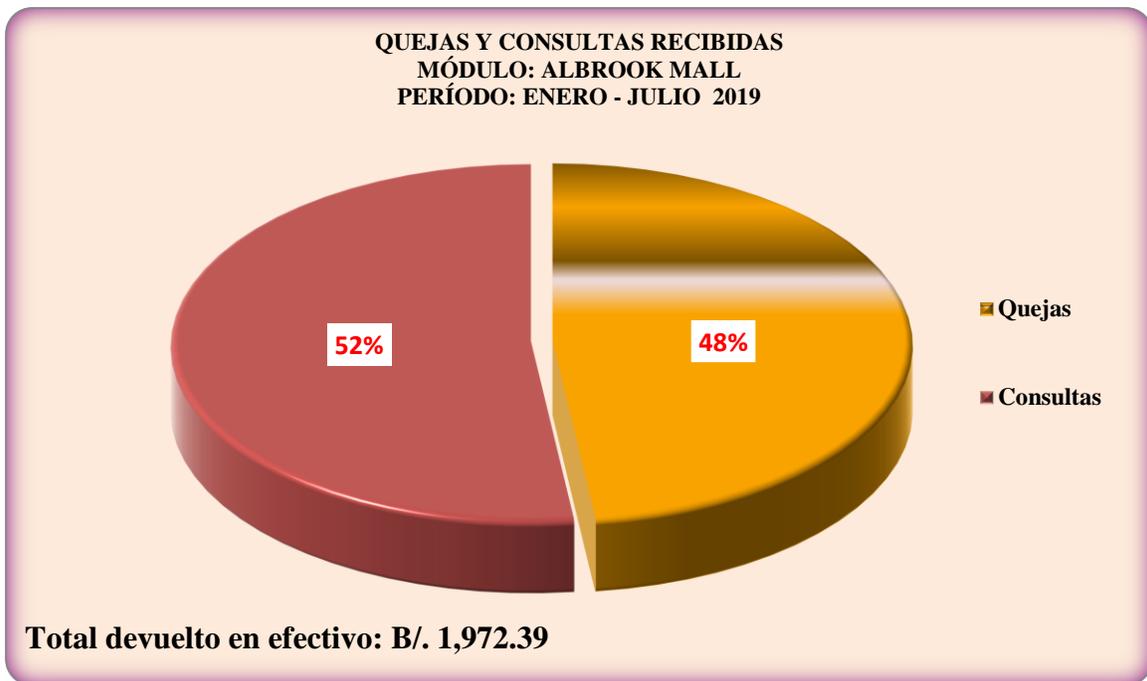
ALBROOK MALL

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	301	1,972.39
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	325	
TOTAL	108	72	79	111	87	73	96	626	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

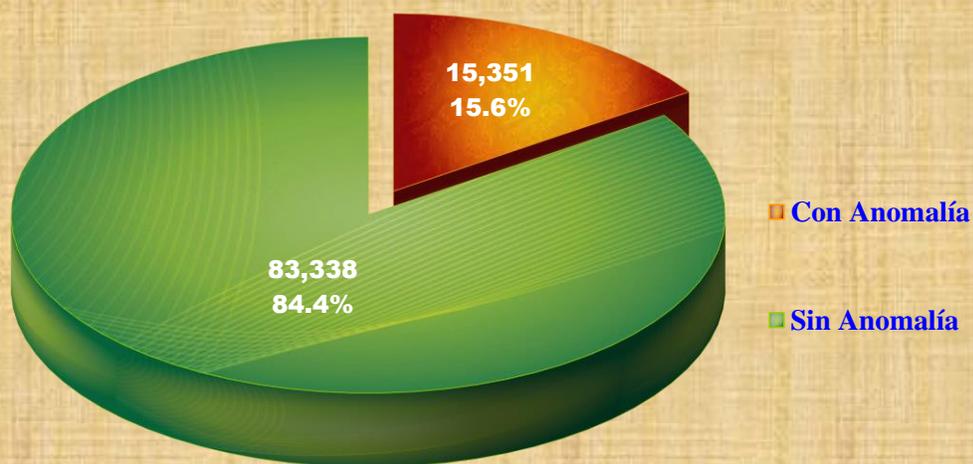
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,351
Sin Anomalía	83,338
TOTAL	98,689

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE JULIO DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 98,689
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,597,042.00

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 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,807
Minisuper	46,629
Abarroterías	45,253
TOTAL	98,689

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 31 DE JULIO DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 98,689
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,597,042.00