



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2017**



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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09 @	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Jun-17	1,938	30,841,339.33

@Datos revisado

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
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-Jun-17	1,216	17,216,587.60

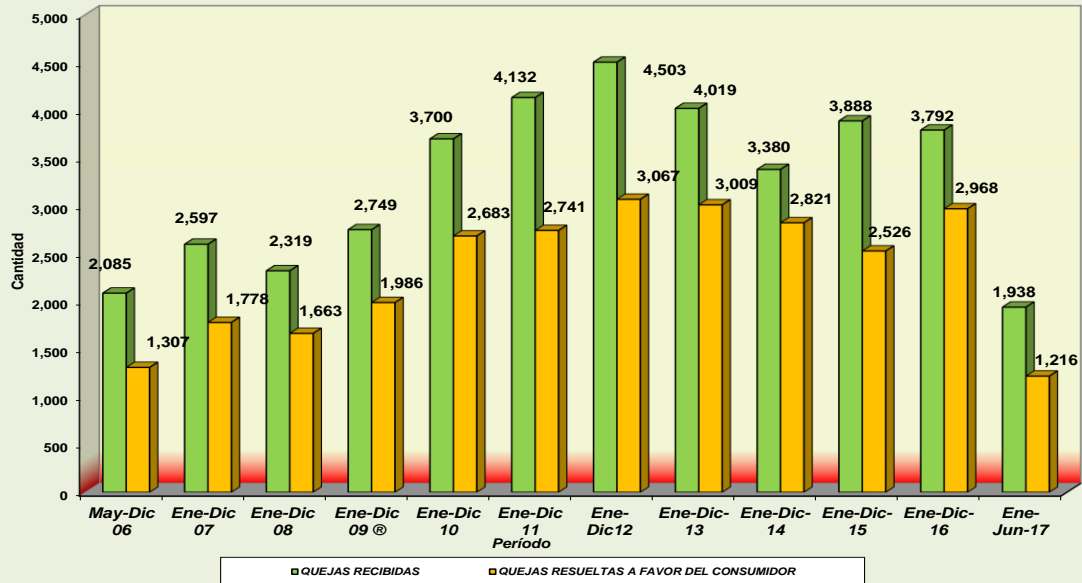
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

**Fuente: ACODECO**

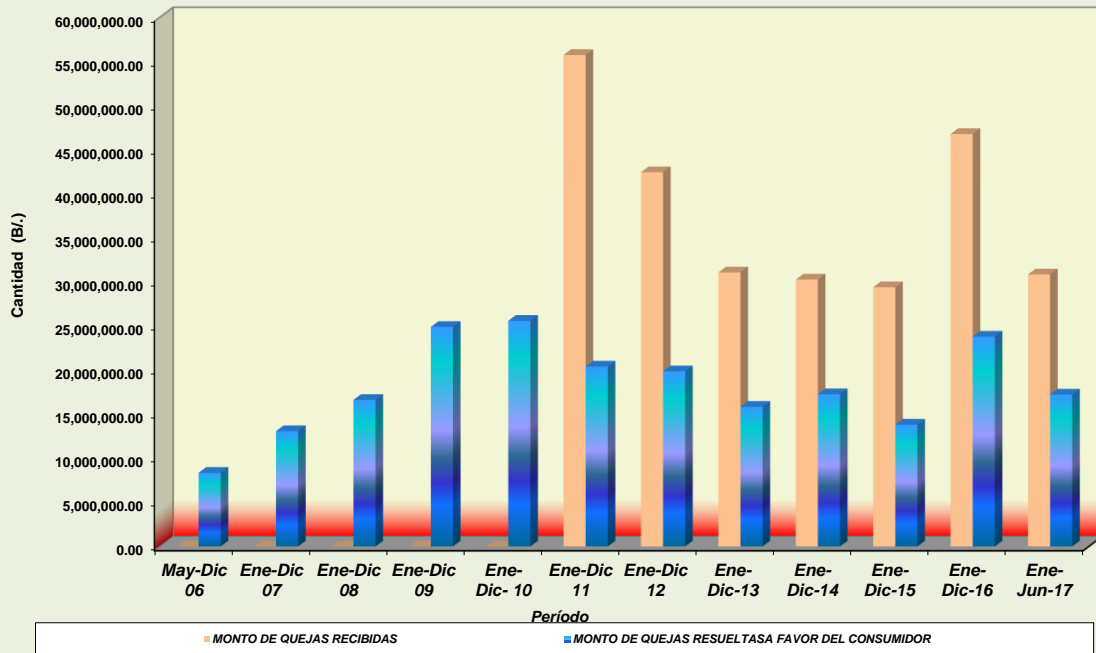
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)</b>	<b>27,765</b>	<b>216,651,508.09</b>
---	---------------	-----------------------

**Fuente: ACODECO**

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

*Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017*

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./)</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-Jun-17	1,403	29,658,323.20

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

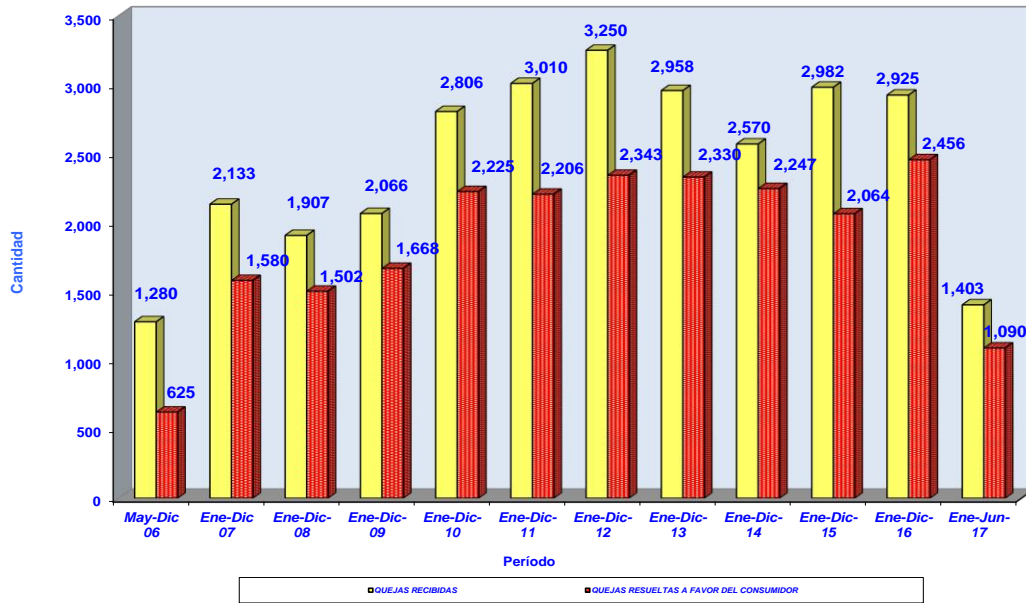
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2017**

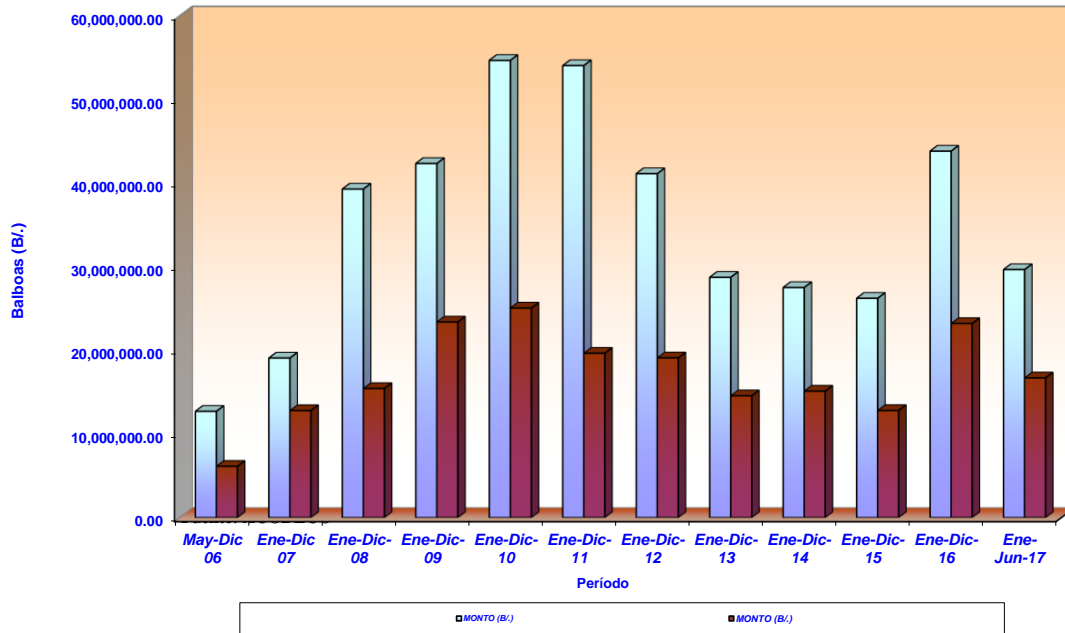
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	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-Jun-17	1,090	16,709,148.21
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017</b>	<b>22,336</b>	<b>204,003,853.43</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2017**



**CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2017**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,571	1,403	30	138	0
REGIONAL	Expedientes	601	535	38	28	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,172</b>	<b>1,938</b>	<b>68</b>	<b>166</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	91					
Promedio de Quejas Mensual	362					

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	89.31%	1.91%	8.78%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	89.02%	6.32%	4.66%	...

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	549
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	854
<b>TOTAL</b>		<b>1,403</b>
Promedio de Quejas Diarias	11	
Promedio de Quejas Semanal	58	
Promedio de Quejas Mensual	234	

**\*\*NOTA:** Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

**VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, DE LEY 45 EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	39.13%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	60.87%

**Fuente:** ACODECO

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Jun 17	535	1,183,016.13

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2017

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Jun 17	126	507,439.39

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	315
Agencia de autos	93
Hoteles o planes vacacionales	82
Venta de autos usados	45
Material didáctico	16
Fábricas de muebles	9
Taller de reparación de autos	6
Cursos de inglés	5
Agencias de viajes	3
Clínicas	3
Mueblerías	3
Herrerías	2
Materiales de construcción	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	249	40.9	82,403.18	20,518,391.35
Incumplimiento de garantía	136	22.3	24,101.37	3,277,786.07
Incumplimiento de contrato	70	11.5	47,475.91	3,323,313.71
Falta de información comercial	48	7.9	26,952.69	1,293,729.34
Devolución de dinero/abono	21	3.4	15,671.78	329,107.43
Cobro indebido	19	3.1	17,582.08	334,059.58
Vicio oculto	18	3.0	25,150.11	452,701.97
Incumplimiento de servicio	17	2.8	6,676.74	113,504.55
Aclaración de contrato	15	2.5	13,304.53	199,568.00
Custodia de bien	4	0.7	3,858.92	15,435.67
Resolución contrato	4	0.7	10,671.00	42,684.00
Anulación de contrato	3	0.5	9,633.33	28,900.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.2	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.2	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.2	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>100.0</b>	<b>49,623.48</b>	<b>30,220,696.42</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	91	25.9	40,809.01	3,713,619.62
Acuerdo en audiencia/Varios	64	18.2	33,197.83	2,124,661.07
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	52	14.8	70,601.44	3,671,274.82
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	38	10.8	46,544.31	1,768,683.90
Abandono	34	9.7	48,600.29	1,652,409.89
Pendiente constancia Desistimiento	31	8.8	52,537.40	1,628,659.55
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	4.8	46,671.01	793,407.20
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	3.1	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	9	2.6	53,465.24	481,187.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.6	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.6	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	125,372.66	125,372.66
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100.0</b>	<b>47,748.54</b>	<b>16,807,487.45</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	180	20,128,497.94
Incumplimiento de contrato	49	3,158,208.96
Falta de información comercial	24	1,066,064.41
Cobro indebido	19	334,059.58
Incumplimiento de garantía	18	1,063,548.95
Devolución de dinero/abono	12	292,403.46
Vicio oculto	8	202,324.97
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
Resolución contrato	1	34,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>26,725,906.52</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	112	8,575,967.40
Desistimientos	86	6,251,555.75
Fallo a favor	4	370,255.19
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>15,197,778.34</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO  
DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 julio de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	21
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	19
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	16
AVANCE URBANO, S.A.	11
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
SUCASA	4
VISTA VERDE, S.A.	4
COMATECA PANAMA, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA) S.A.	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	2
COMILFON/ DESARROLLO EL PRADO, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA PW, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBILIARIA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A	2
METROTEX INC.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NPU PANAMA, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS S.A. / PEDRO BIENES RAICES R	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. / PROMOTORA EL TECAL, S.	1
CONTINENTAL BOYAGES	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP.	1
DON CASA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES ANTHONY HILLS, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
LIVING SOLUTIONS, S.A. / PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
LIMAYON S.A	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>

Fuente: ACODECO



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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	33	549,974.63
Falta de información comercial	6	111,240.00
Incumplimiento de contrato	4	44,425.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Abono retenido	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>766,434.63</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	17	236,405.00
Acuerdos	8	80,472.79
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>316,877.79</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	3
PTY CAR CENTER	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
TECNICAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	77	1,532,457.19
Vicio oculto	8	180,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Devolución de dinero/abono	2	8,000.00
Falta de información comercial	1	28,499.00
Incumplimiento de servicio	1	12,305.17
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>1,803,606.70</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	28	533,168.18
Desistimiento	21	398,814.75
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>971,472.93</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	27
PETROAUTOS, S.A.	13
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
MOTORES JAPONESES	10
PANAMOTOR	6
CONSULTENOS, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
COPAMA	1
EMPRESA MELO, S.A.	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 agosto de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	164
Celulares	145
Funerarias	145
Inmobiliarias	138
Almacén por departamentos	102
Tv por cable	95
Mueblería/equipo electrónico	62
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	33
Mueblerías	32
Telefonia	31
Taller de reparación de autos	27
Agencia de autos	23
Repuestos para autos	21
Hoteles o planes vacacionales	18
Ventas por TV	16
Agencias de viajes	14
Supermercados	14
Venta de autos usados	14
Escuelas / colegio	14
Salón de belleza	13
Opticas	13
Almacén de ropa y calzados	12
Líneas aéreas	10
Materiales de construcción	10
Fábricas de muebles	10
Ferreterías, materiales de construccion o similares	9
Joyería/Relojerías	9
Clínicas	8
Distribuidoras e importadoras	8
Servicio de intermediación	8
Computadoras	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Farmacias	6
Constructoras	5
Comunicaciones / internet	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Ventas por internet	5
Alquiler de autos	4
Casa de empeño	4
Servicios de instalación	4
Eventos artísticos	4
Universidad	4
Bienes y raíces	4
Servicios Profesionales	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Decoración	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Alarmas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Lavautos	2
Animales	1
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Centros de estéticas	1
Perfumería	1
Franquicias	1
Reparación de casas	1
Agroquimicos	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,329</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	515	38.8	416.43	214,461.32
Falta de información	278	20.9	454.68	126,401.37
Incumplimiento de servicio	100	7.5	602.77	60,276.95
Resolución de contrato	77	5.8	93.27	7,182.02
Incumplimiento de contrato	70	5.3	1,056.26	73,938.53
Mercancía defectuosa	44	3.3	443.25	19,503.16
Custodia de bien	38	2.9	501.50	19,056.85
Anulación de contrato	38	2.9	196.82	7,479.14
Cobro indebido	30	2.3	555.65	16,669.58
Devolución de dinero	30	2.3	430.99	12,929.79
Rescindir contrato	25	1.9	37.18	929.61
Daño y perjuicio	21	1.6	863.44	18,132.26
Abono retenido	17	1.3	612.85	10,418.48
Venta engañosa	17	1.3	415.79	7,068.40
Vicio oculto	13	1.0	1,522.49	19,792.39
Veracidad de la publicidad	13	1.0	376.51	4,894.61
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
<b>TOTAL</b>	<b>1,329</b>	<b>100.0</b>	<b>467.00</b>	<b>620,642.91</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Desistimiento	210	24.3	413.43	86,819.58
Abandono	28	3.2	361.49	10,121.66
Acuerdo/Reemplazo	13	1.5	387.41	5,036.37
Resolución/Devolución	52	6.0	970.05	50,442.68
Resolución/Reemplazo	20	2.3	566.19	11,323.71
Desistimiento/Devolución	117	13.5	354.09	41,428.20
Pendiente constancia desistimiento	68	7.9	446.60	30,368.91
Resolución/Reparar	12	1.4	822.29	9,867.45
Transacción extrajudicial	23	2.7	609.45	14,017.46
Resoluciones/Varios	5	0.6	619.72	3,098.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	88	10.2	764.32	67,259.98
Acuerdo en audiencia/Reparación	29	3.4	756.48	21,937.90
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	4.4	359.16	13,648.03
Acuerdo en audiencia/Varios	156	18.1	272.59	42,524.32
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.6	241.06	1,205.28
<b>TOTAL</b>	<b>864</b>	<b>100.0</b>	<b>473.50</b>	<b>409,100.15</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Falta de información	55	67,955.47
Incumplimiento de contrato	36	49,391.28
Vicio oculto	11	18,038.04
Cobro indebido	8	9,195.35
Abono retenido	8	6,020.10
Devolución de dinero	7	7,501.80
Incumplimiento de garantía	5	8,323.12
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Anulación de contrato	2	2,760.00
Incumplimiento de servicio	1	625.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>172,997.04</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimientos	39	38,465.05
Acuerdos	32	43,510.41
Resoluciones	21	27,260.04
Transacción Extrajudicial	6	7,159.65
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>116,395.15</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	13
PROMOCIONES BUGABA	7
MYS, S.A.	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMUEBLES DAVID S.A.	3
KARSA S.A.	3
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES	2
EMPRESAS MYS, S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. / C. PARADISE, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SUCASA	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADCO HABITAT	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
CASA EN PLAYA	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BOSQUES DE GATUN	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DOLPHINS, S.A	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
EL ROBLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZA DEL ROCÍO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROHVAL, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LA Balsa S.A	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TIA MARÍA	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VENTANA AL MAR, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	129	56,302.70
Mercancía defectuosa	25	11,199.80
Falta de información	4	2,513.74
Veracidad de la publicidad	2	599.98
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
Incumplimiento de servicio	1	142.50
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>72,291.64</b>

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	45	16,932.97
Acuerdo	25	12,870.92
Transacción extrajudicial	5	2,595.10
Resolución/Devolución	5	2,304.67
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>34,703.66</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	17
MULTIMAX	16
PREMIER	16
ELEKTRA	11
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	10
PHOTURA	9
CASA GALA	8
SUPER AUDIO	8
FOTO SONIDO	7
RODELAG	5
AUDIOFOTO	4
RAMTEC	4
ÚNICA	4
JIN XU SHOP	3
SOUND N MUSIC	3
REDPRECIO.COM	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
E-VISION	1
ELECTROCOM	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEY'S	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
SUPER MUEBLES	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	120	27,258.58
Incumplimiento de servicio	7	846.40
Custodia de bien	6	2,729.75
Mercancía defectuosa	4	1,410.05
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Venta engañosa	2	741.15
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Devolución de dinero	1	74.50
Falta de información	1	710.00
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>34,138.73</b>

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	54	13,201.59
Acuerdos	24	6,315.17
Resolución	10	3,378.70
Transacción extrajudicial	2	193.00
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>23,088.46</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	9
JIN XU SHOP	6
TECNI CELL	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
MUNDO CELULAR	4
CELL PLUS	3
CELULAR OUTLET	3
ELECTRONICA ECOCELLCENTER	3
GALAXY MOBILE	3
HS MOVILES	3
TOP MOBILE CENTER	3
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL Y NOVEDADES JJ	2
CELULARES CHINITO	2
CLARO PANAMÁ	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
DRAGON CELL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
KING MOVIL	2
METROCELL, S.A.	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
AMALEX MOVIL	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEST CELL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULARES IN	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DMC CELL CORP.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GALAXY MOVIL	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
HI SKY PANAMÁ PHONE	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
HS MOVILES # 1	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
LO + DE MODA	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MULTICELL WANG	1
NICE STORE	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	23	17,159.58
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
Falta de información	1	235.36
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>23,994.88</b>

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	8,345.57
Acuerdos	6	7,378.94
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	1	556.83
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>16,955.44</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	10
CASA GALA	2
COREMUSA	2
ÚNICA	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME`S	1
PRIMO	1
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	7,469.07
Falta de información	5	3,696.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>14,183.74</b>

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	1,475.07
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,475.07</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	9	9,597.42
Incumplimiento de servicio	3	4,115.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Falta de información	2	1,100.00
Venta engañosa	2	736.73
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Custodia de bien	1	129.85
Devolución de dinero	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>19,073.98</b>

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Resoluciones	11	13,657.09
Acuerdo	10	5,292.22
Desistimiento	9	6,774.74
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>25,724.05</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Cláusulas abusivas	64	38.1	94,150.50	6,025,632.16
Incumplimiento de garantía	45	26.8	23,068.14	1,038,066.17
Incumplimiento de contrato	19	11.3	49,068.80	932,307.27
Falta de información comercial	17	10.1	35,605.02	605,285.26
Cobro indebido	7	4.2	33,580.69	235,064.81
Vicios ocultos	6	3.6	27,784.41	166,706.46
Incumplimiento de servicio	5	3.0	6,152.50	30,762.51
Devolución de abono/dinero	3	1.8	14,333.33	43,000.00
Custodia de bienes	1	0.6	3,082.34	3,082.34
Veracidad de la publicidad	1	0.6	193,446.25	193,446.25
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>55,198.53</b>	<b>9,273,353.23</b>

**Fuente: ACODECO**



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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	91	25.9	40,809.01	3,713,619.62
Acuerdo en audiencia/Varios	64	18.2	33,197.83	2,124,661.07
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	52	14.8	70,601.44	3,671,274.82
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	38	10.8	46,544.31	1,768,683.90
Abandono	34	9.7	48,600.29	1,652,409.89
Pendiente constancia Desistimiento	31	8.8	52,537.40	1,628,659.55
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	4.8	46,671.01	793,407.20
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	3.1	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	9	2.6	53,465.24	481,187.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.6	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.6	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	125,372.66	125,372.66
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100.0</b>	<b>47,748.54</b>	<b>16,807,487.45</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	14	1,031,647.60
Incumplimiento de contrato	8	317,521.10
Incumplimiento de garantía	7	169,811.73
Cobro indebido	3	19,289.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Falta de información comercial	3	124,530.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>1,915,907.22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	23	1693180.79
Agencia de autos	8	188818.73
Hoteles o planes vacacionales	3	10629.6
Material didáctico	3	5100
Venta de autos usados	2	15150
Fábricas de muebles	1	3028.1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>1,915,907.22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

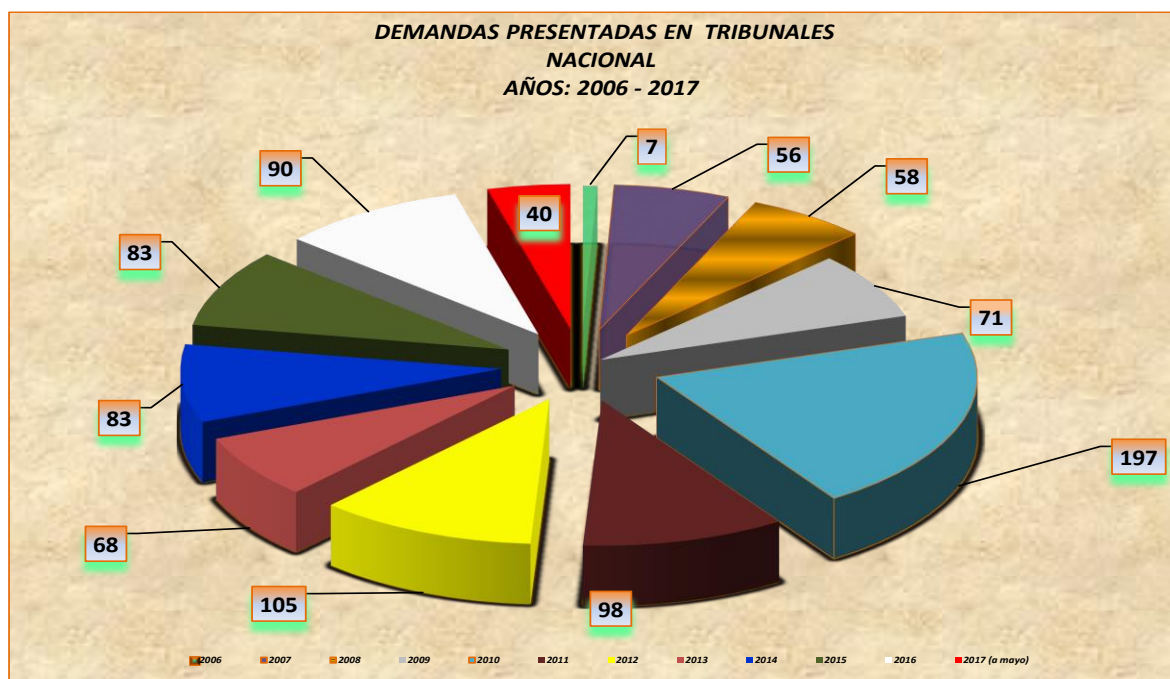
**AÑO: 2006 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.9	1,162,188.01
2008	58	6.1	1,165,958.76
2009	71	7.4	3,177,387.81
2010	197	20.6	11,574,589.66
2011	98	10.3	4,265,056.02
2012	105	11.0	4,552,121.01
2013	68	7.1	3,037,107.83
2014	83	8.7	2,925,140.26
2015	83	8.7	2,460,388.06
2016	90	9.4	1,482,834.38
2017 (a mayo)	40	4.2	1,915,907.22
<b>TOTAL</b>	<b>956</b>	<b>100.0</b>	<b>37,718,679.02</b>

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

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	4,106	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,519	974,432.00

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>QUEJAS LEY 6 DE 1987 JUBILADOS</b>		
Expedientes en apertura	68	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	33	9,400.00

**QUEJAS LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO**

Expedientes en apertura	166	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)®	80	103,600.00

**QUEJAS LEY 134 DE 2013 DISCAPACITADOS**

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

® Datos revisados.

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	36	1.4	16,760.00	1.7
SUPERMERCADO REY	35	1.4	20,205.00	2.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	33	1.3	10,820.00	1.1
SUPERMERCADO 99	21	0.8	11,120.00	1.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.2	4,590.00	0.5
SUPERMERCADO ROMERO	6	0.2	1,630.00	0.2
SUPER CARNES	3	0.1	2,990.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.1	350.00	0.0
SUPER BARÚ	2	0.1	450.00	0.0
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.0	250.00	0.0
OTROS	2,374	94.2	905,267.00	92.9
<b>TOTAL</b>	<b>2,519</b>	<b>100.0</b>	<b>974,432.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

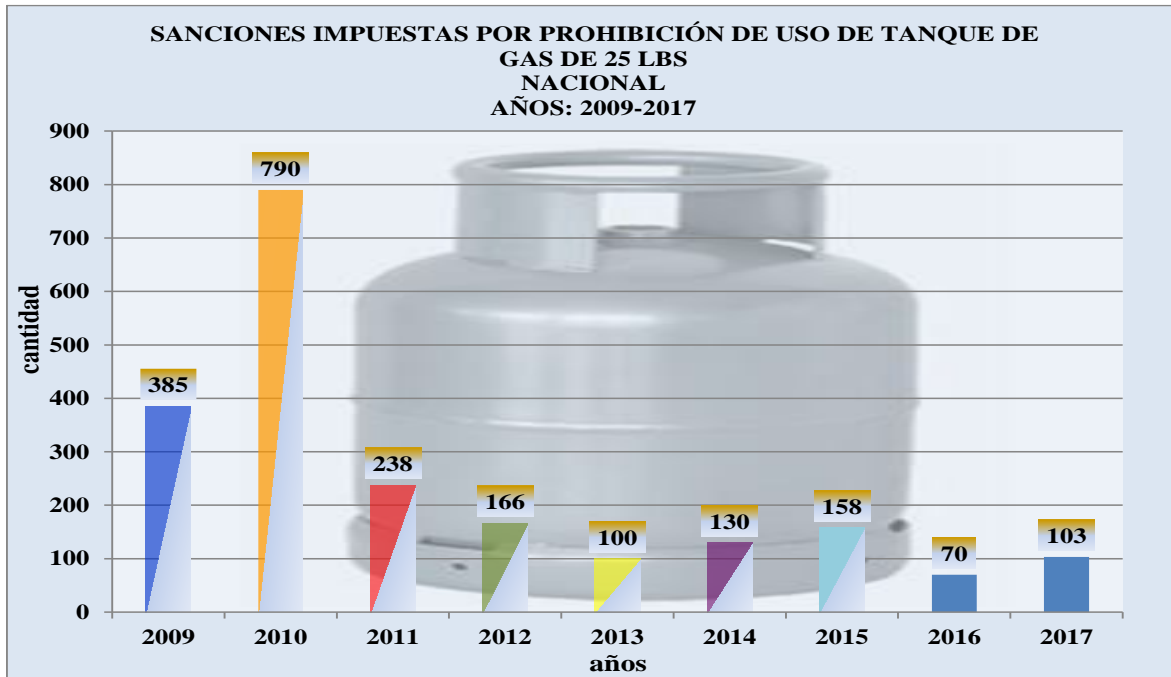
Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

AÑOS	CASOS	MONTO (B./.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	103	99,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,140</b>	<b>948,500.00</b>

**Fuente: ACODECO**



**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,  
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	37	31,600.00
Lavanderías/Lavamáticos	34	36,500.00
Panaderías/Refresquería	15	11,250.00
Otros	17	20,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>99,950.00</b>

**Fuente: ACODECO**





## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017 (junio)	103
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B./.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	8	4,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>142,800.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2017**

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

\* En este motivo incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

**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 - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	19	198,913.96
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	3	0.00
Falta de información	55	0.00
La publicidad no es veraz	67	0.00
No cumplieron con la publicidad	93	0.00
No indica fecha de duración	2	0.00
Publicidad confusa	6	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	5	0.00
Cintillo no legible	8	0.00
Falta de información	6	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
La publicidad no es veraz	6	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	16	0.00
No indica fecha de duración	44	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	8	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	21	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	27	0.00
Venta especial sin falta	4	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>198,913.96</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>69</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	59	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	149.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>149.00</b>

Fuente: ACODECO

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

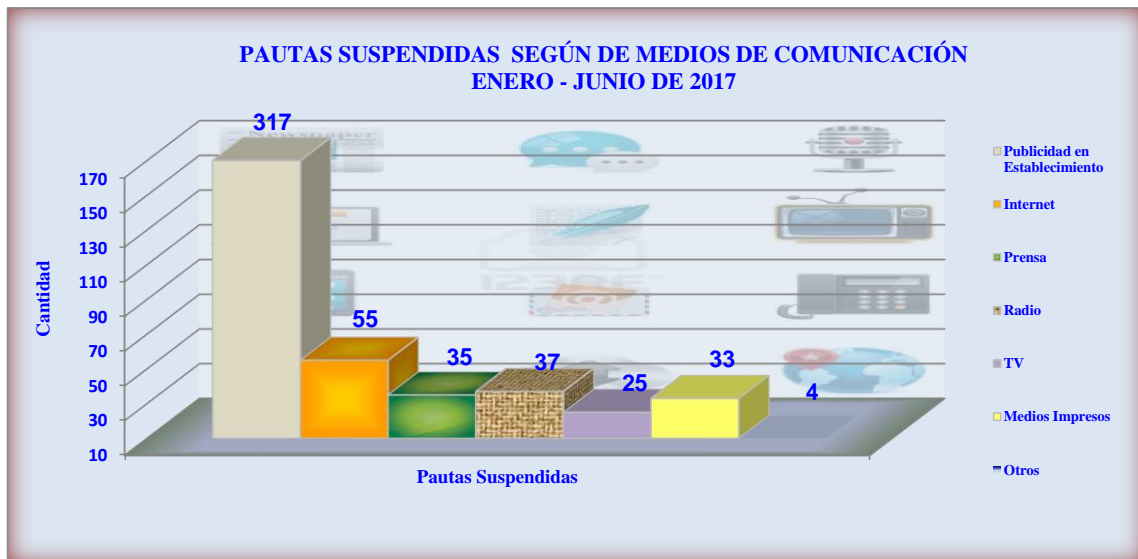
**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	317
Internet	55
Prensa	35
Radio	37
TV	25
Medios Impresos	33
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>

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

**Fuente: ACODECO**



# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017 (junio)	6,345	3,109	9,454
<b>TOTAL</b>	<b>116,065</b>	<b>69,280</b>	<b>185,345</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2017**

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017 (junio)	2,080	932	3,012
<b>TOTAL</b>	<b>51,269</b>	<b>27,223</b>	<b>78,492</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

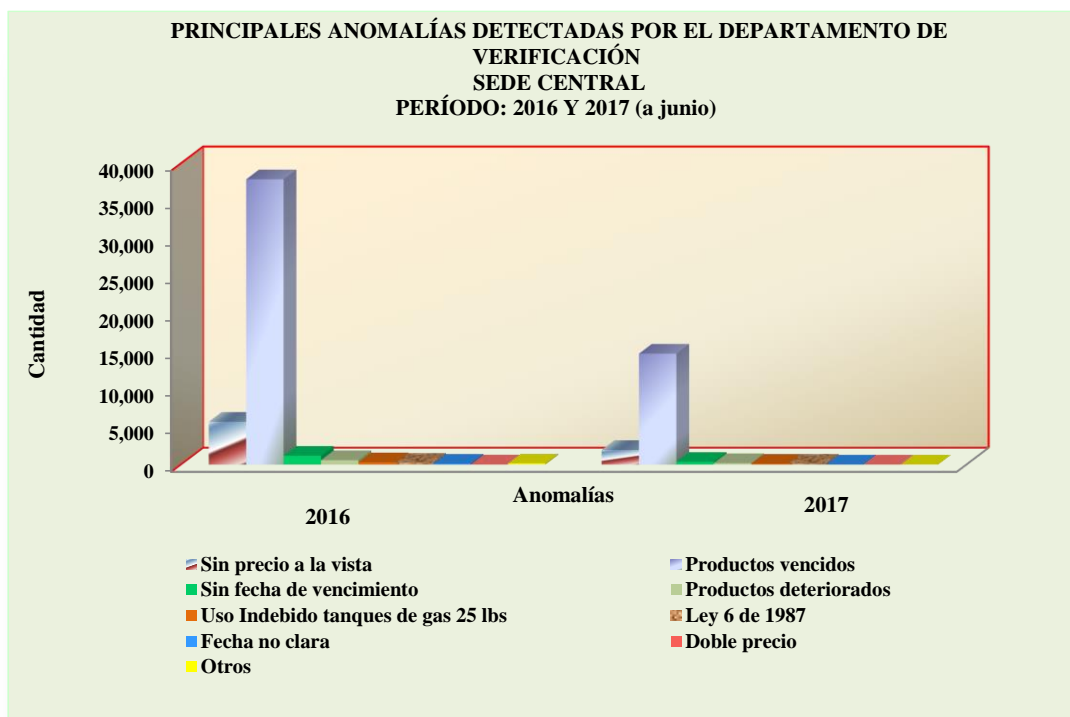
**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2016 - 2017 (a junio)**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	1,942
Productos vencidos	37,895	14,734
Sin fecha de vencimiento	1,174	360
Productos deteriorados	583	190
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	119
Ley 6 de 1987	243	123
Fecha no clara	120	11
Doble precio	29	7
Otros	154	20
<b>TOTAL</b>	<b>46,188</b>	<b>17,506</b>

**Fuente: ACODECO**



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

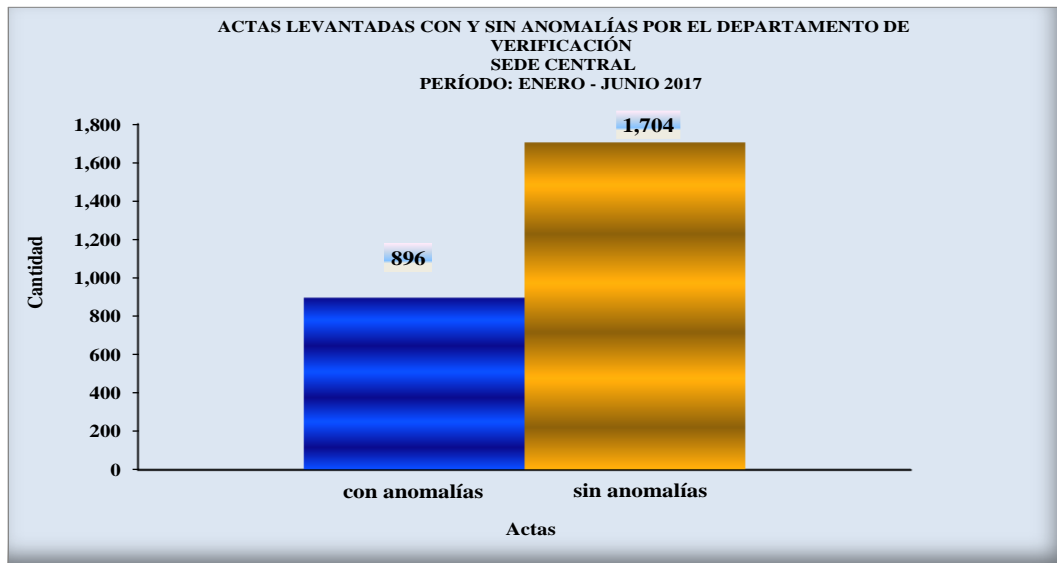
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	896	1,704

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	773	1,394
Ley 6 de 1987	123	310

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	121	623	1,264	578	0	428	142	1,942	367	523	1,086	7,074
Productos vencidos (PV)	productos	3,854	4,112	1,183	3,767	0	8,127	4,648	14,734	14,838	1,841	9,788	66,892
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	35	1,015	432	42	0	39	32	360	2,644	156	272	5,027
Productos deteriorados	productos	88	51	500	4	0	82	12	190	160	849	757	2,693
Productos doble fecha de expiración	productos	0	5	0	0	0	0	0	7	0	0	0	12
Producto doble precio	productos	1	10	0	0	0	3	0	7	0	0	2	23
Fecha no clara	productos	0	167	10	15	0	1	1	11	80	0	68	353
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	2	0	0	0	7	0	3	1	13
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	7	20	8	24	0	36	53	119	50	5	7	329
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	2	8
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	1	0	0	0	0	31	0	1	0	34
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	1	0	0	0	3	1	1	0	6
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	14	48	15	14	0	14	19	54	22	6	23	229
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	4	1	0	0	9	3	65	1	2	8	95
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	6	0	0	0	1	0	14	0	21	6	50
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	1	0	0	0	10	0	0	0	12
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	1	0	1	1	0	0	0	8	0	0	2	13
<b>TOTAL</b>		<b>4,127</b>	<b>6,062</b>	<b>3,415</b>	<b>4,449</b>	<b>0</b>	<b>8,740</b>	<b>4,910</b>	<b>17,571</b>	<b>18,163</b>	<b>3,408</b>	<b>12,022</b>	<b>82,867</b>

NOTA: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

Fuente: ACODECO

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

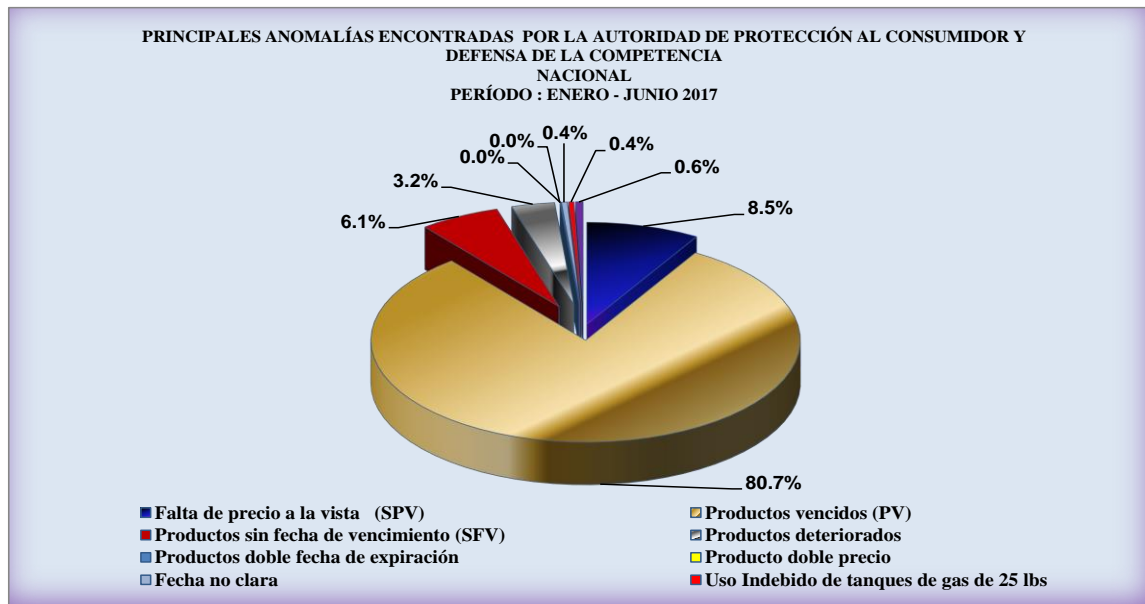
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	7,074	8.5
Productos vencidos (PV)	66,892	80.7
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	5,027	6.1
Productos deteriorados	2,693	3.2
Productos doble fecha de expiración	12	0.0
Producto doble precio	23	0.0
Fecha no clara	353	0.4
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	329	0.4
Otros	464	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>82,867</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

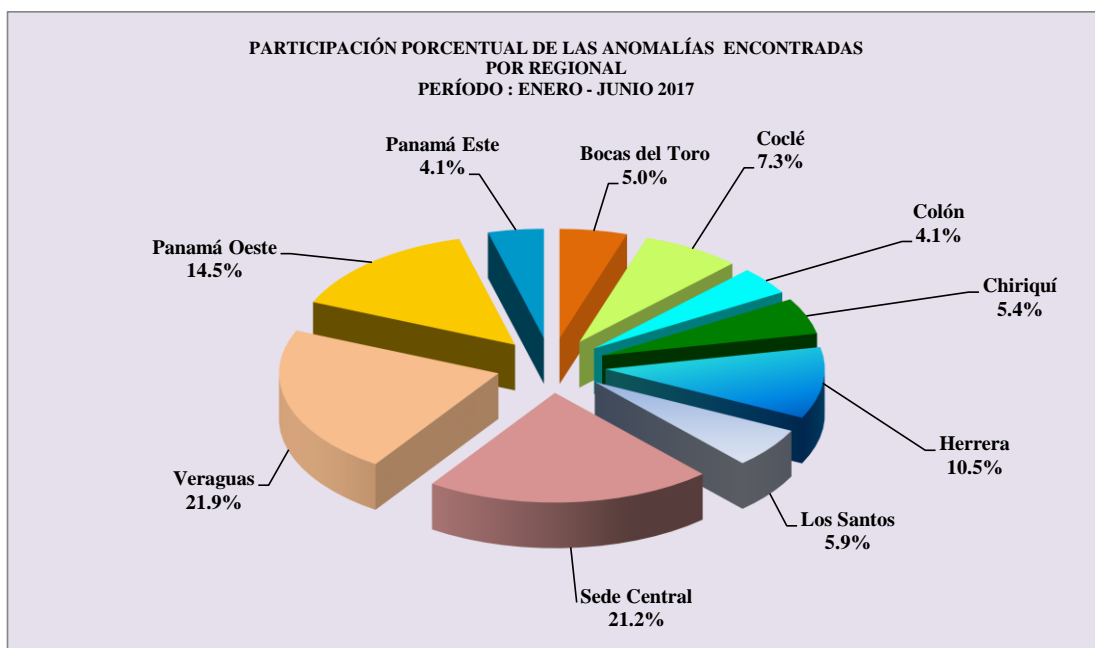
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	4,127	5.0
Coclé	6,062	7.3
Colón	3,415	4.1
Chiriquí	4,449	5.4
Herrera	8,740	10.5
Los Santos	4,910	5.9
Sede Central	17,571	21.2
Veraguas	18,163	21.9
Panamá Oeste	12,029	14.5
Panamá Este	3,408	4.1
<b>TOTAL</b>	<b>82,874</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	438	42.9	217,076	82.8
SUPERMERCADO REY	155	15.2	11,360	4.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	2.1	754	0.3
POLL MART		...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	132	12.9	2,765	1.1
SUPERMERCADO XTRA	267	26.2	12,435	4.7
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	7	...	10	0.0
SUPER KOSHER		...	1,950	0.7
MEGA DEPOT		...	742	0.3
DELI (K) MARKET		...	836	0.3
PRICE SMART		...	88	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,020</b>	<b>99.3</b>	<b>262,106</b>	<b>100.0</b>

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

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

**Fuente: ACODECO**

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	41	5.8	38,944	16.6
SUPERMERCADO 99	99	14.0	114,830	49.0
SUPERMERCADO REY	473	66.8	34,523	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	64	9.0	19,124	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	515	0.2
POLL MART		...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	31	4.4	18,102	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	605	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	3,326	1.4
SUPER KOSHER		...	475	0.2
MEGA DEPOT		...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		...	532	0.2
PRICE MART		...	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	301	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>100.0</b>	<b>234,259</b>	<b>100.0</b>

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

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

**Fuente: ACODECO**



**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017**

**Estos datos se actualizan el 20 de agosto 2017**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	12	...	12,208	35.0
SUPERMERCADO REY	17	35.4	6,999	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	16	...	1,302	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		...	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	3	6.3	5,866	16.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO		...	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		...	1,243	3.6
PRICE MART		...	2,505	7.2
MEGA DEPOT		...	433	1.2
DELI (K) MARKET		...	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		...	243	0.7
SUPER KOSHER		...	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>41.7</b>	<b>34,900</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de febrero y mayo; no se encontró esta anomalía.

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

**Fuente: ACODECO**

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	32	72	27	49	0	336	82	65	247	12	41	963
Almacenes	49	23	26	87	0	52	25	117	52	16	5	452
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	13	3	2	0	0	4	1	26	0	0	0	49
Alquiler de Autos	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	2	0	4	0	1	0	9
Almacén de Bicicletas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	7	0	0	0	8
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	6
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	9
Carnicerías	3	0	0	0	0	1	1	10	1	0	0	16
Celulares	8	7	10	3	0	8	1	1	2	0	2	42
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	103	0	0	0	104
Cines	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Clínicas y Hospitales	2	14	6	12	0	2	1	64	35	35	0	171
Colegios y Escuelas	2	0	2	1	0	1	0	38	1	2	2	49
Computadoras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	2	0	0	0	0	0	2	6	0	0	10
Distribuidora e Importadoras	0	2	8	8	0	0	1	27	1	0	1	48
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Electronicas	0	0	0	1	0	0	2	10	1	1	0	15
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estacionamiento	5	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	28
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estaciones de Gasolina	5	3	1	4	0	0	0	8	2	0	0	23
Esoterica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Farmacias	23	30	22	32	0	8	7	22	34	42	10	230
Ferreterías	10	1	2	2	0	4	4	20	2	1	0	46
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	4	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	7
Hoteles y Pensiones	42	36	19	42	0	16	44	27	49	15	0	290
Internet	11	0	1	0	0	0	1	24	6	1	1	45
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	0	2	2	0	0	8
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Lavanderías y Lavamáticos	3	6	14	1	0	2	1	118	5	1	4	155
Librería	2	3	0	6	0	0	0	3	0	0	0	14
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	2	2	5	19	1	3	32
Mini Super	74	106	59	92	0	316	47	307	95	128	172	1,396
Mueblerías	19	1	1	1	0	5	2	4	0	0	0	33
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Ópticas	1	1	2	1	0	0	0	4	10	3	0	22
Otros	51	24	0	4	0	0	6	30	4	1	3	123
Panaderías/Refresquerías	0	21	12	6	0	23	16	99	20	2	7	206
Perfumerías	1	0	0	2	0	1	0	1	3	0	0	8
Pintura	1	1	0	0	0	3	1	5	0	0	1	12
Restaurantes / Fondas	65	134	110	140	0	96	73	540	345	136	12	1,651
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Salón de Belleza	15	3	2	0	0	4	4	0	0	7	0	35
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	0	1	8	0	0	1	11
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Supermercados	17	28	47	70	0	36	6	68	20	99	46	437
Telefonía	2	0	0	1	0	0	0	6	0	1	0	10
Transporte (Fletes y Similares)	10	11	0	1	0	4	23	15	6	4	0	74
Taller de Reparaciones de Autos	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Tv por Cable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	1	7	0	0	0	2	12	1	0	0	0	23
Videos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Zapatería	0	1	0	10	0	0	0	1	17	0	0	29
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>485</b>	<b>543</b>	<b>384</b>	<b>581</b>	<b>0</b>	<b>954</b>	<b>365</b>	<b>1,851</b>	<b>988</b>	<b>514</b>	<b>313</b>	<b>6,978</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	56	22	77	23	20	9	95	17	110	29	46	31	296	57	96	23	796	211	1,007
- A favor del consumidor	balanza	0	7	0	3	0	0	0	1	0	25	0	0	0	3	0	19	0	58	58
- En contra del consumidor	balanza	0	17	0	18	0	0	0	11	0	3	0	1	0	5	0	4	0	59	59
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	5	0	5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	13	13
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	5140	657	158	649	0	0	4838	2346	5032	574	3595	352	14,872	1,657	6501	1475	40,136	7,710	47,846
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	761	245	0	0	761	245	1,006
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	2	0	0	3	4	3	3	0	0	12	9	0	0	18	18	36
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)	245	135	1077	80	241	1	646	362	26	105	582	94	0	0	459	89	3,276	866	4,142
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	845	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	847	847
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	230	0	0	21	230	251
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	5	0	0	0	0	1	9	0	0	2	56	0	11	3	81	84
Bloques	establecimiento	0	0	7	5	0	0	0	0	10	5	0	0	19	41	11	5	47	56	103
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	11	2	150	0	0	0	17	7	14	0	14	2	117	32	13	5	336	48	384
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	12	0	0	0	280	3	176	0	143	1	2351	15	197	7	3,159	26	3,185
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	0	7	0	15	15
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	41	0	0	0	60	0	41	0	56	0	428	10	54	0	680	10	690
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	4	5	6	0	0	4	2	1	4	2	5	59	85	1	7	73	113	186
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	14		11		0		1		7		8		217		11		269		269
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	8		8		0		2		5		10		232		4		269		269
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	3	0	0	0	36	0	13	1	0	0	192	12	0	0	244	13	257
Información comercial	marca	0	6	0	8	0	0	0	4	58	2	0	4	0	0	0	11	58	35	93
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19	18	0	0	20	18	38
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>5,453</b>	<b>826</b>	<b>1,530</b>	<b>1,623</b>	<b>261</b>	<b>10</b>	<b>5,980</b>	<b>2,750</b>	<b>5,485</b>	<b>732</b>	<b>4,438</b>	<b>490</b>	<b>19,149</b>	<b>2,473</b>	<b>7,332</b>	<b>1,640</b>	<b>49,628</b>	<b>10,544</b>	<b>60,172</b>

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

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

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

Fuente: ACÓDECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA  
NACIONAL  
AÑOS: 2012-2017**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	^2012		^2013		^2014		^2015		^2016		^2017		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andrés de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	796	211	3,452	953	4,405
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	58	2	238	240
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	59	0	268	268
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	13	0	127	127
Andrés Físicoquímicos	marca	-				18	4	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, nan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	44,173	8,821	360,693	61,538	422,231
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	18	18	371	834	1,205
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	0	847	621	4,470	5,091
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	50	137	268	1,335	1,603
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	336	48	800	331	1,131
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	3,159	26	11,060	155	11,215
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	2	0	125	125
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	15	0	59	59
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	680	10	2,469	23	2,492
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	4	72	76
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	73	113	555	1,212	1,767
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		604		269		2,127	2,127
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		611		269		2,070	2,070
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	244	13	2,896	519	3,415
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	58	35	266	441	707
Verificaciones Especiales *	prod-establec											20	18			

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

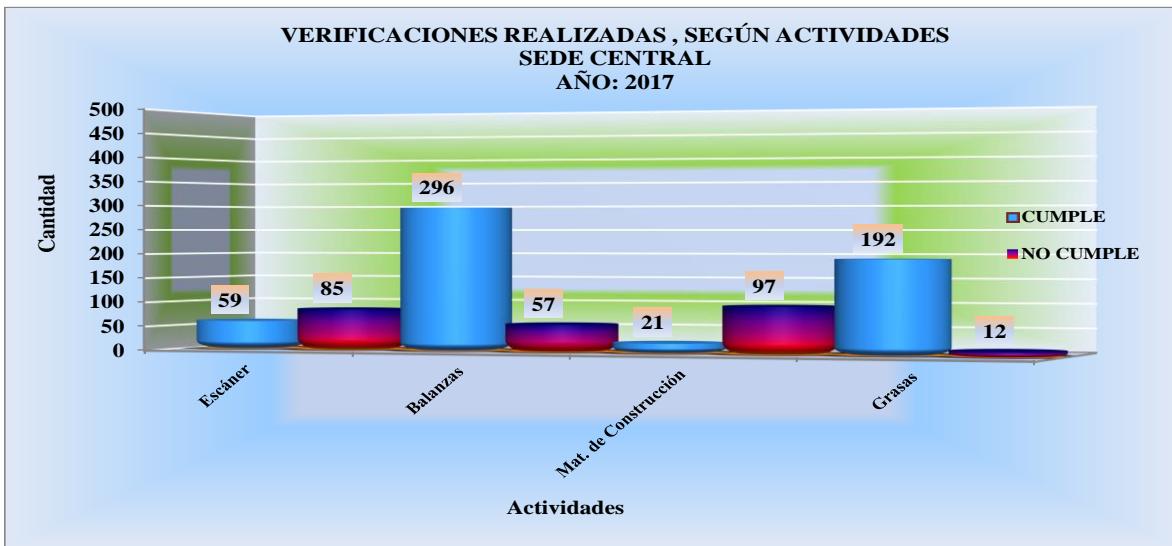
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	59	85
Balanzas	296	57
Mat. de Construcción	21	97
Grasas	192	12

**Fuente: ACODECO**



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

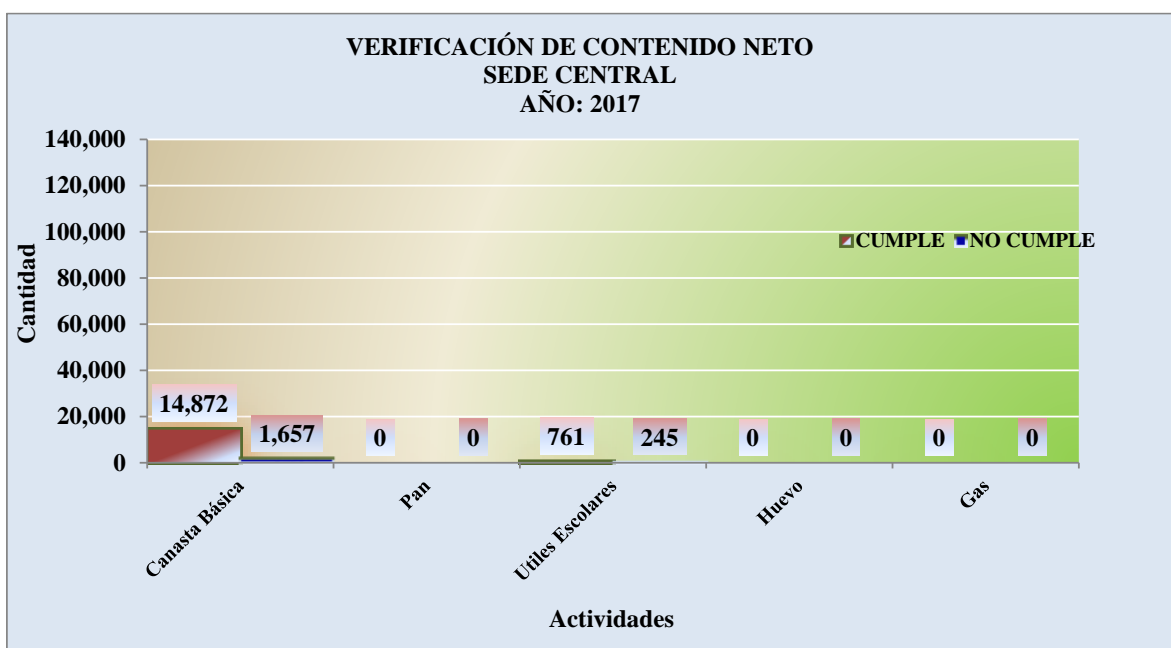
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	14,872	1,657
Pan	0	0
Utiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	0	0

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

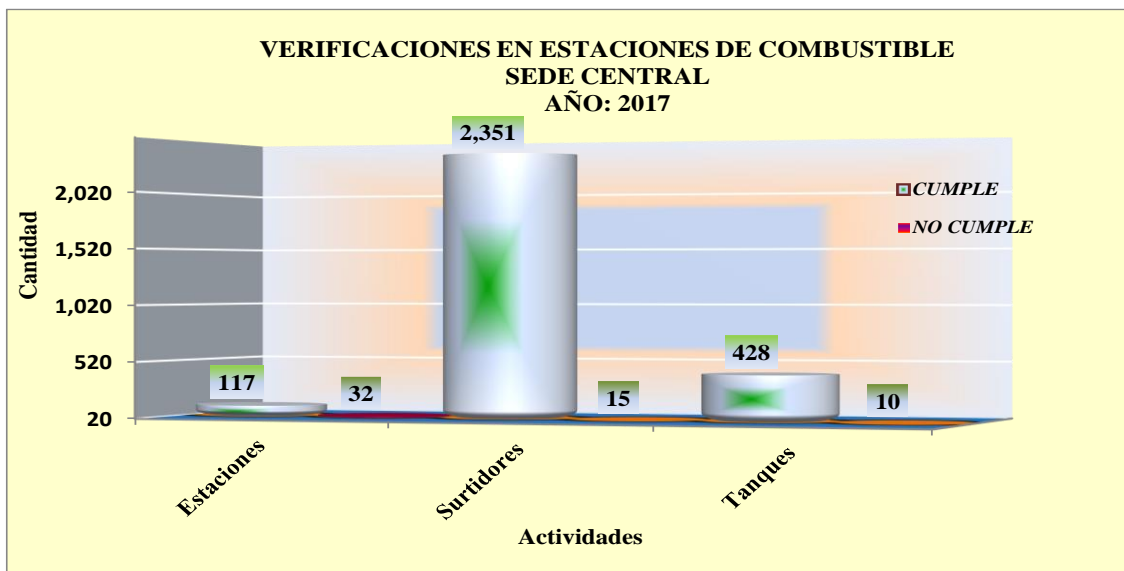
**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	117	32
Surtidores	2,351	15
Tanques	428	10

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

**Fuente: ACODECO**





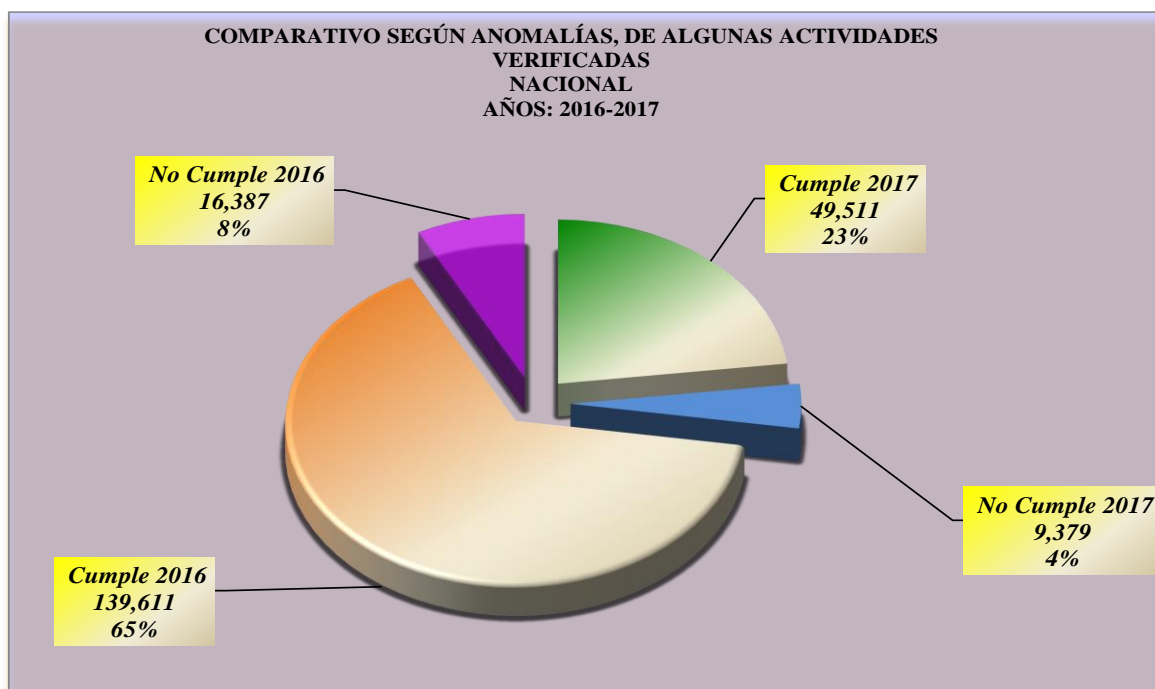
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS  
NACIONAL  
PERÍODO: 2016 - 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	73	113	176	258
Pesas y Balanzas	796	211	853	297
Combustible (1)	4,175	84	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	44,173	8,821	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	50	137	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	244	13	796	37
<b>TOTAL</b>	<b>49,511</b>	<b>9,379</b>	<b>139,611</b>	<b>16,387</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017****Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	<b>356</b>
Medios de Comunicación	<b>501</b>
Consulta	<b>2,420</b>
Capacitaciones	<b>261</b>
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	<b>220</b>
Cuida Tu Bolsillo	<b>26</b>
Guía del Consumidor	<b>16</b>
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	<b>629</b>
Ley 24	<b>0</b>
Ley 45	<b>2,646</b>
Ley 81	<b>31</b>
Control de Precio	<b>0</b>
Otros	<b>369</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	<b>107</b>
Radio	<b>330</b>
Prensa	<b>61</b>
Otros	<b>3</b>
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	<b>478</b>
Los Pueblos	<b>495</b>
La Peatonal	<b>478</b>
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>111,071</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>28,002</b>

**Fuente: ACODECO**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>164</b>
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	8	30
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	13	54
Programas	3	1	1	2	2	2	11
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	4	27
Capacitaciones	1	2	10	6	5	6	30
Módulos	0	3	3	0	3	3	12
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>54</b>
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	2	11
Reciclaje	0	0	0	1	0	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	7	26
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	3	16
<b>TEMAS</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>103</b>
Ley 6ta	1	1	2	5	2	2	13
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	11	49
Ley 81	0	0	0	0	0	1	1
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	11	40
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>54</b>
Televisión	3	4	4	6	4	10	31
Radio	2	0	4	4	4	3	17
Prensa	0	4	1	0	1	0	6
Otros	0	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>199</b>	<b>238</b>	<b>348</b>	<b>401</b>	<b>1,451</b>
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	127	478
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	123	495
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	151	478
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,472</b>	<b>3,331</b>	<b>1,635</b>	<b>3,542</b>	<b>4,632</b>	<b>3,247</b>	<b>18,859</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>98</b>	<b>87</b>	<b>285</b>	<b>221</b>	<b>245</b>	<b>377</b>	<b>1,313</b>

(\*) Incluye el material distribuido en los municipios.

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	9	8	5	32	0	31	32	49	20	6	192
Población Beneficiada Jornadas Educativas	354	355	50	10,309	0	5,005	137	353	303	137	17,003
<b>Capacitaciones</b>	7	27	2	23	0	20	65	9	18	60	231
<b>Personas Capacitadas</b>	147	478	525	393	0	1,003	1,505	237	525	2,271	7,084
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	209	0	0	0	209
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	209	0	0	0	209
<b>Consultas Educativas</b>	169	180	17	351	0	340	492	316	332	196	2,393
Personal	158	173	17	317	0	336	323	284	306	156	2,070
Telefonía	11	7	0	34	0	4	169	32	26	40	323
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	169	169	109	389	0	1,646	492	316	334	190	3,572
Ley 6ta	30	40	69	157	0	44	125	69	69	13	616
Ley 45	102	11	4	150	0	1,548	302	81	261	138	2,597
Ley 81	1	0	0	17	0	0	11	1	0	0	30
Otros	28	74	30	19	0	52	34	60	0	32	329
<b>Distribución de Material Educativo</b>	5,921	1,740	1,750	30,725	0	21,355	7,109	10,518	4,070	9,024	92,212
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	38	50	17	159	0	35	70	39	32	7	447
Televisión	16	13	0	14	0	12	5	4	6	6	76
Radio	21	28	17	101	0	20	65	35	25	1	313
Prensa	1	6	0	44	0	3	0	0	1	0	55
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>670</b>	<b>1,013</b>	<b>592</b>	<b>11,053</b>	<b>0</b>	<b>6,348</b>	<b>2,343</b>	<b>906</b>	<b>1,160</b>	<b>2,604</b>	<b>26,689</b>

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	40	1	0	0	0	1	42	8,849.40
Consultas	51	49	72	74	126	123	495	
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>537</b>	

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



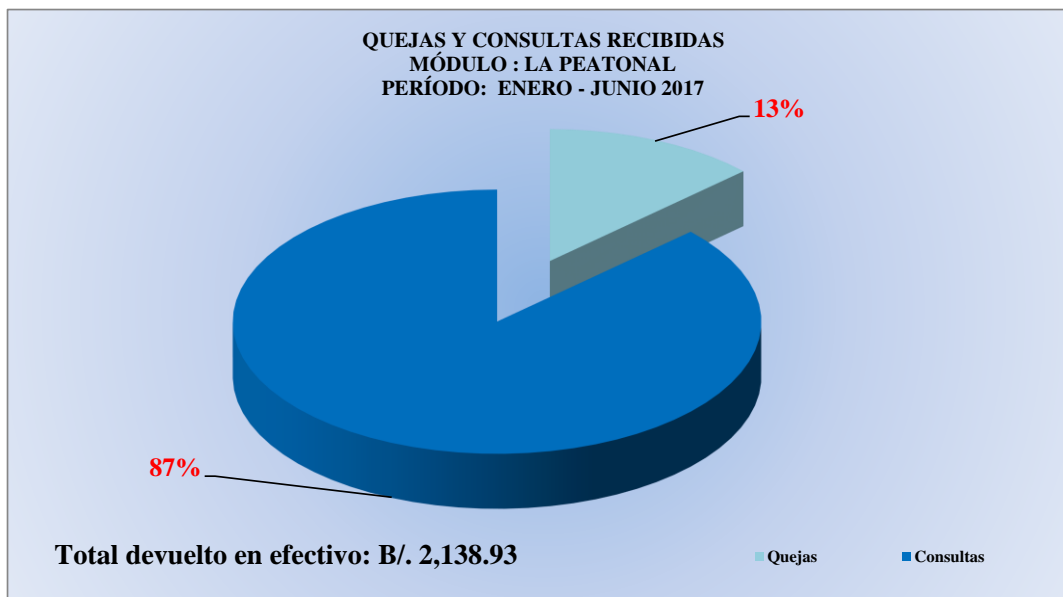
LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	6	1	14	23	16	12	72	2,138.93
Consultas	39	27	55	73	133	151	478	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>96</b>	<b>149</b>	<b>163</b>	<b>550</b>	

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

Fuente: ACODECO



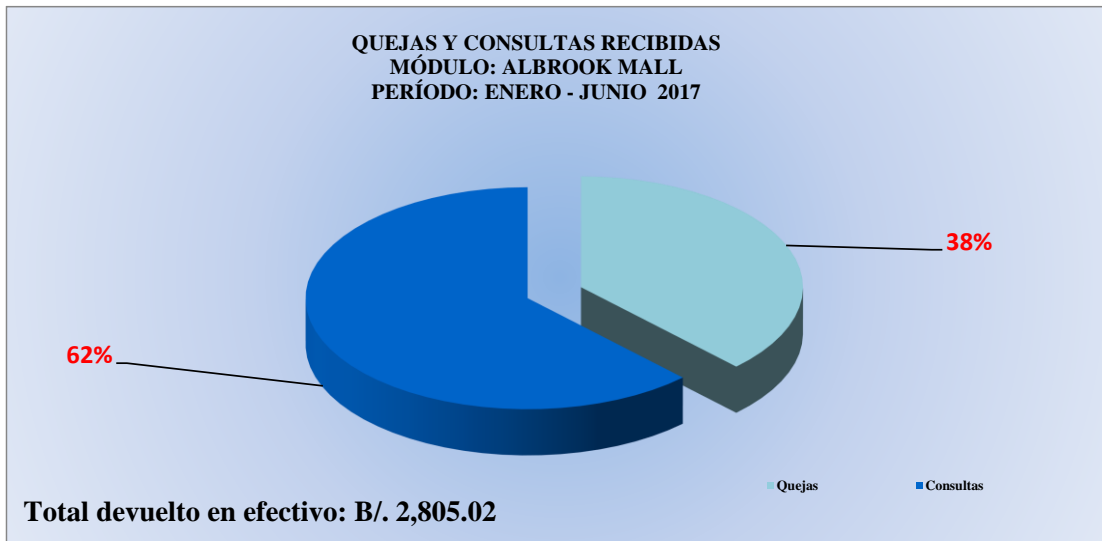
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	46	34	40	43	49	77	289	2,805.02
Consultas	50	49	72	91	89	127	478	
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>134</b>	<b>138</b>	<b>204</b>	<b>767</b>	

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

Fuente: ACODECO





***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

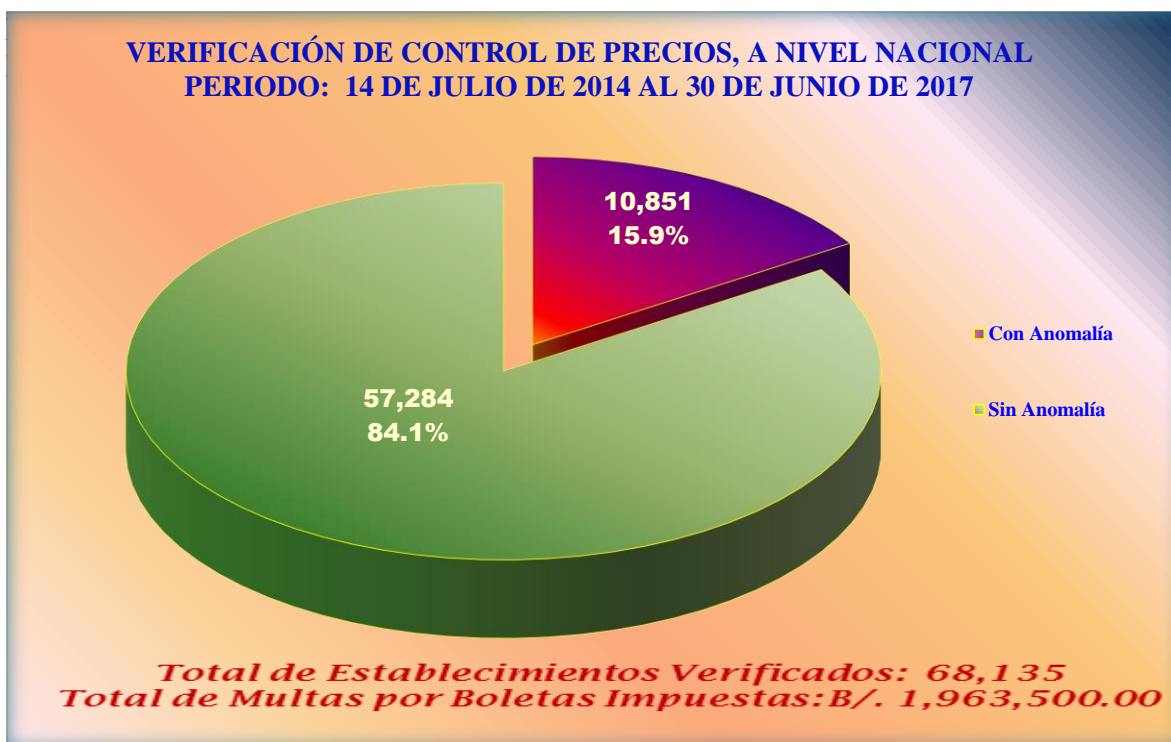
## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE JUNIO DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	10,851
Sin Anomalía	57,284
<b>TOTAL</b>	<b>68,135</b>

Fuente: ACODECO



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 30 DE JUNIO DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,368
Minisuper	30,091
Abarroterías	33,676
<b>TOTAL</b>	<b>68,135</b>

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO