



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2018



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| PERÍODO | QUEJAS RECIBIDAS | MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS |
|--------------|------------------|---------------------------|
| May-Dic 06 | 2,085 | ... |
| Ene-Dic 07 | 2,597 | ... |
| Ene-Dic 08 | 2,319 | ... |
| Ene-Dic 09 | 2,749 | ... |
| Ene-Dic 10 | 3,700 | ... |
| Ene-Dic 11 | 4,132 | 55,721,951.18 |
| Ene-Dic12 | 4,503 | 42,429,596.03 |
| Ene-Dic-13 | 4,019 | 31,069,469.59 |
| Ene-Dic-14 | 3,380 | 30,264,004.26 |
| Ene-Dic-15 | 3,888 | 29,388,743.43 |
| Ene-Dic-16 | 3,792 | 46,761,305.08 |
| Ene-Dic-17 ® | 3,859 | 69,791,225.46 |
| Ene-Jun-18 | 1,754 | 33,390,540.57 |

© Datos revisados.

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

| PERÍODO | QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR |
|--------------|---|--|
| May-Dic 06 | 1,307 | 8,349,724.68 |
| Ene-Dic 07 | 1,778 | 13,072,664.91 |
| Ene-Dic 08 | 1,663 | 16,609,238.39 |
| Ene-Dic 09 | 1,986 | 24,885,434.32 |
| Ene-Dic- 10 | 2,683 | 25,584,054.33 |
| Ene-Dic 11 | 2,741 | 20,394,925.08 |
| Ene-Dic 12 | 3,067 | 19,852,861.29 |
| Ene-Dic-13 | 3,009 | 15,831,577.93 |
| Ene-Dic-14 | 2,821 | 17,258,253.71 |
| Ene-Dic-15 | 2,526 | 13,811,018.12 |
| Ene-Dic-16 | 2,968 | 23,785,167.73 |
| Ene-Dic-17 ® | 2,784 | 37,830,975.46 |
| Ene-Jun-18 | 1,267 | 18,692,454.10 |

© Datos revisados.

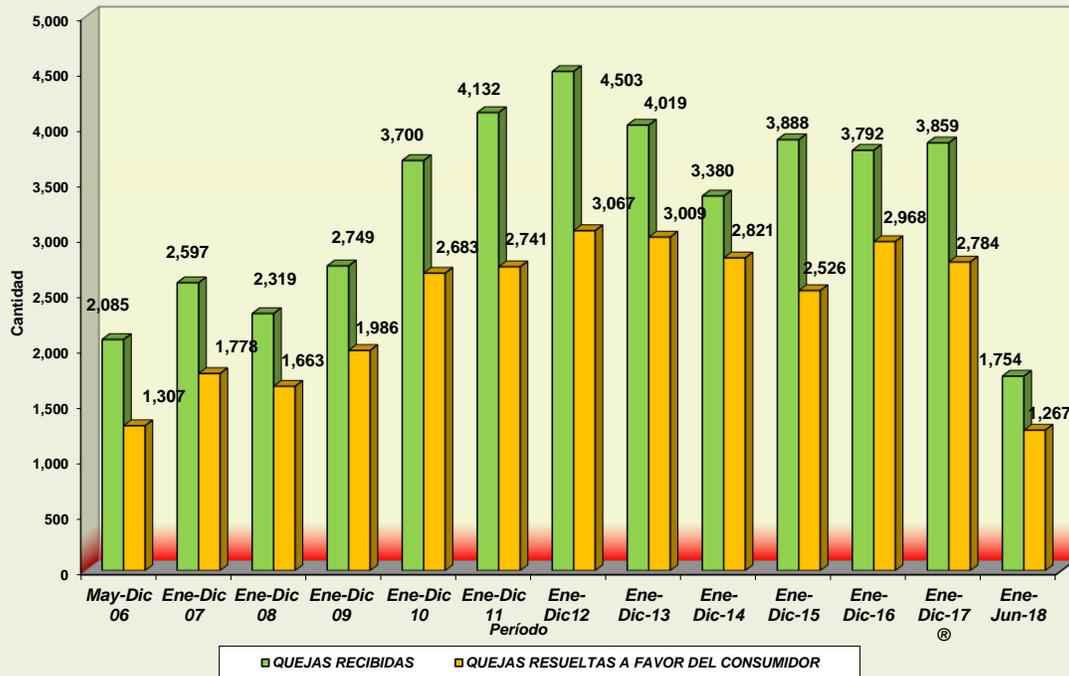
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

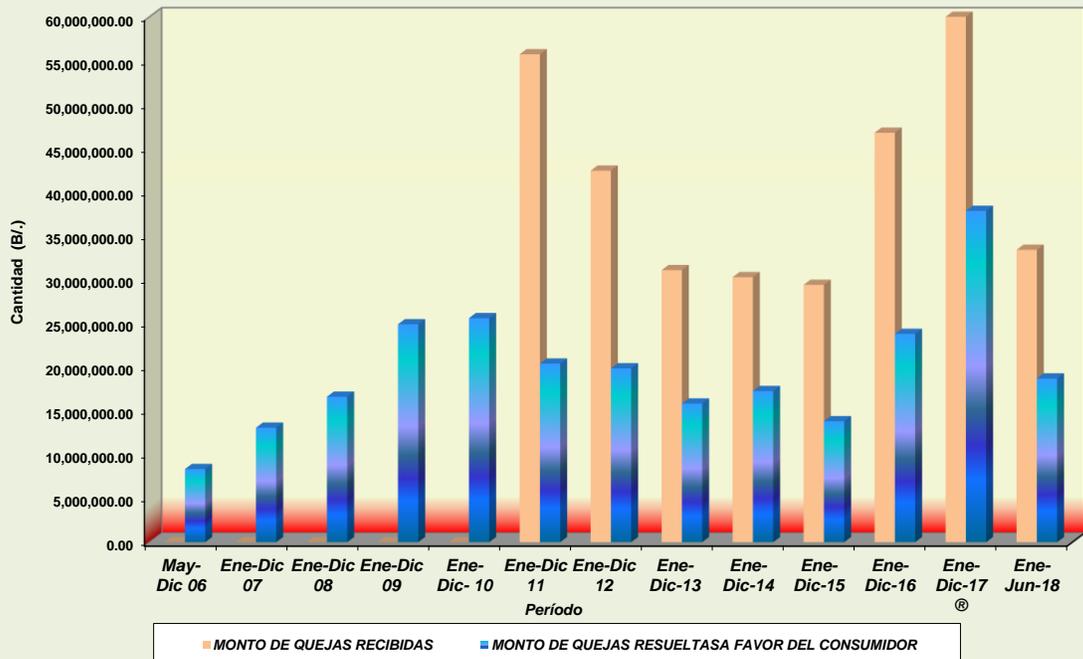
| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL) | 30,600 | 255,958,350.05 |
|---|---------------|-----------------------|

Fuente: ACODECO

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



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



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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| PERÍODO | QUEJAS RECIBIDAS | MONTO (B./.) |
|----------------|-------------------------|---------------------|
| May-Dic 06 | 1,280 | 12,713,669.27 |
| Ene-Dic 07 | 2,133 | 19,084,004.05 |
| Ene-Dic- 08 | 1,907 | 39,289,179.93 |
| Ene-Dic-09 | 2,066 | 42,346,791.46 |
| Ene-Dic-10 | 2,806 | 54,675,438.06 |
| Ene-Dic-11 | 3,010 | 54,050,856.90 |
| Ene-Dic-12 | 3,250 | 41,129,552.00 |
| Ene-Dic-13 | 2,958 | 28,736,208.12 |
| Ene-Dic-14 | 2,570 | 27,513,423.46 |
| Ene-Dic-15 | 2,982 | 26,228,517.99 |
| Ene-Dic-16 | 2,925 | 43,824,097.08 |
| Ene-Dic-17 | 2,867 | 67,429,344.11 |
| Ene-Jun-18 | 1,280 | 31,702,702.76 |

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

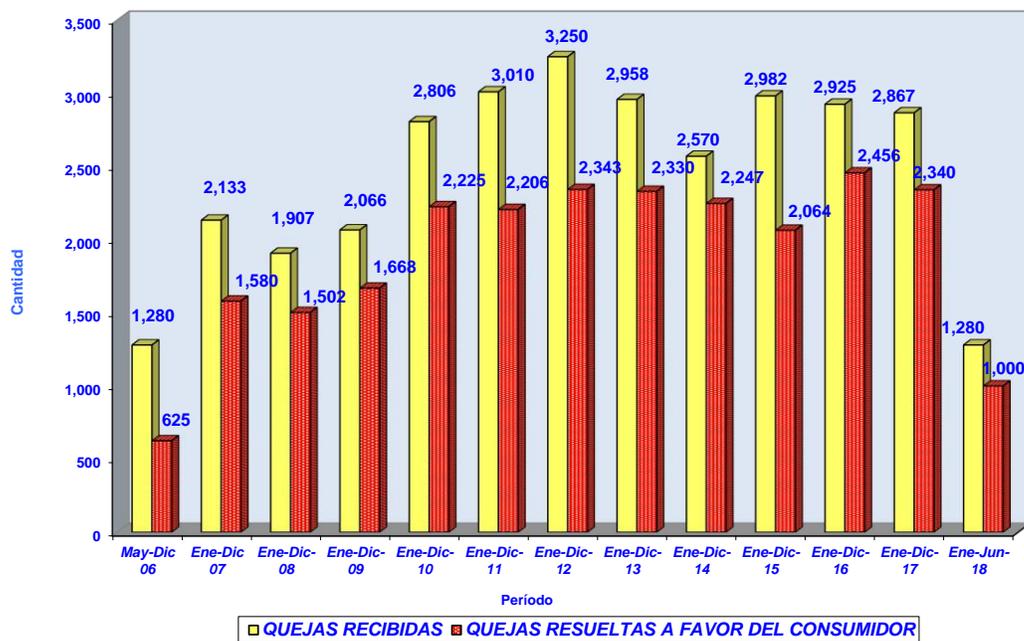
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

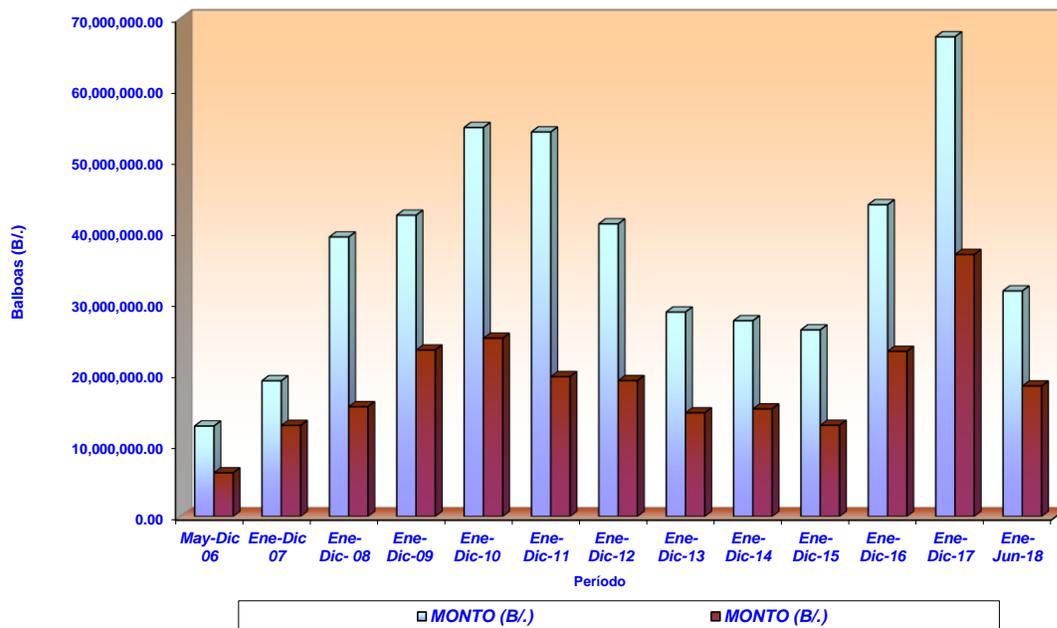
| PERÍODO | QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | MONTO (B./.) |
|--|--|-----------------------|
| May-Dic 06 | 625 | 6,135,782.73 |
| Ene-Dic 07 | 1,580 | 12,799,137.97 |
| Ene-Dic- 08 | 1,502 | 15,434,479.96 |
| Ene-Dic-09 | 1,668 | 23,392,574.75 |
| Ene-Dic-10 | 2,225 | 25,059,286.18 |
| Ene-Dic-11 | 2,206 | 19,654,884.23 |
| Ene-Dic-12 | 2,343 | 19,099,357.11 |
| Ene-Dic-13 | 2,330 | 14,569,221.22 |
| Ene-Dic-14 | 2,247 | 15,126,113.19 |
| Ene-Dic-15 | 2,064 | 12,811,243.34 |
| Ene-Dic-16 | 2,456 | 23,212,624.54 |
| Ene-Dic-17 | 2,340 | 36,828,935.15 |
| Ene-Jun-18 | 1,000 | 18,350,401.23 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018 | 24,586 | 242,474,041.60 |

Fuente: ACODECO

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



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



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

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

© Datos revisados

Fuente: ACÓDECO

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

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| DETALLE | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 DE 2007 | LEY 6 DE 1987 | LEY 24 DE 2002 | LEY 134 DE 2013 |
|----------------------------|-------------|--------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|
| PANAMÁ | Expedientes | 1,529 | 1,280 | 68 | 181 | 0 |
| REGIONAL | Expedientes | 514 | 474 | 14 | 26 | ... |
| TOTAL NACIONAL | | 2,043 | 1,754 | 82 | 207 | 0 |
| Promedio de Quejas Diarias | 15 | | | | | |
| Promedio de Quejas Semanal | 85 | | | | | |
| Promedio de Quejas Mensual | 341 | | | | | |

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

| DETALLE | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 DE 2007 | LEY 6 DE 1987 | LEY 24 (HC) | LEY 134 DE 2013 |
|----------|-------------|-------|----------------|---------------|-------------|-----------------|
| PANAMÁ | Expedientes | 100% | 83.71% | 4.45% | 11.84% | 0.00% |
| REGIONAL | Expedientes | 100% | 92.22% | 2.72% | 5.06% | ... |

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| PERÍODO | QUEJAS RECIBIDAS | MONTO (B/.) |
|----------------|-------------------------|--------------------|
| Ene-Dic- 10 | 896 | 3,679,628.25 |
| Ene-Dic 11 | 1,134 | 1,351,328.26 |
| Ene-Dic 12 | 1,346 | 1,489,060.53 |
| Ene-Dic 13 | 1,065 | 2,348,741.71 |
| Ene-Dic 14 | 810 | 2,750,580.80 |
| Ene-Dic 15 | 906 | 3,160,225.44 |
| Ene-Dic 16 | 868 | 2,939,158.00 |
| Ene-Dic 17 | 991 | 2,363,148.35 |
| Ene-Jun-18 | 474 | 1,687,837.81 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2018

| PERÍODO | QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | MONTO (B/.) |
|----------------|--|--------------------|
| Ene-Dic- 10 | 455 | 484,880.09 |
| Ene-Dic 11 | 532 | 641,697.13 |
| Ene-Dic 12 | 724 | 664,781.11 |
| Ene-Dic 13 | 677 | 1,262,034.26 |
| Ene- Dic 14 | 574 | 2,132,140.52 |
| Ene-Dic 15 | 462 | 999,774.78 |
| Ene-Dic 16 | 512 | 572,543.19 |
| Ene-Dic 17 | 443 | 1,000,940.31 |
| Ene-Jun-18 | 267 | 342,052.87 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|-------------------------------|------------|
| Inmobiliarias | 280 |
| Agencia de autos | 40 |
| Hoteles o planes vacacionales | 37 |
| Material didáctico | 21 |
| Venta de autos usados | 11 |
| Cursos de inglés | 7 |
| Fábricas de muebles | 6 |
| Servicio de intermediación | 4 |
| Constructoras | 3 |
| Taller de reparación de autos | 2 |
| Eventos artísticos | 2 |
| Decoración | 2 |
| Distribuidoras e importadoras | 2 |
| Agencias de viajes | 1 |
| Almacén por departamentos | 1 |
| Repuestos para autos | 1 |
| Servicios de instalación | 1 |
| Imprenta y copadoras | 1 |
| Bodegas (almacenamiento) | 1 |
| Escuelas / colegio | 1 |
| Universidad | 1 |
| Bienes y raíces | 1 |
| Reparación de casas | 1 |
| TOTAL | 427 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./.) |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------|
| Claúsula abusiva | 206 | 48.2 | 108,434.88 | 22,337,584.63 |
| Incumplimiento de contrato | 71 | 16.6 | 51,099.75 | 3,628,082.26 |
| Falta de información comercial | 43 | 10.1 | 58,315.10 | 2,507,549.13 |
| Incumplimiento de garantía | 35 | 8.2 | 28,167.15 | 985,850.16 |
| Aclaración de contrato | 21 | 4.9 | 8,961.81 | 188,197.95 |
| Vicio oculto | 17 | 4.0 | 86,809.14 | 1,475,755.40 |
| Cobro indebido | 7 | 1.6 | 7,317.56 | 51,222.95 |
| Incumplimiento de servicio | 7 | 1.6 | 6,953.46 | 48,674.25 |
| Devolución de dinero/abono | 7 | 1.6 | 2,903.37 | 20,323.62 |
| Custodia de bien | 4 | 0.9 | 16,384.58 | 65,538.30 |
| Resolución contrato | 3 | 0.7 | 6,500.00 | 19,500.00 |
| Vicios en la construcción/ruinógenos | 2 | 0.5 | 65,407.50 | 130,815.00 |
| Anulación de contrato | 1 | 0.2 | 2,100.00 | 2,100.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.2 | 30,275.00 | 30,275.00 |
| Daño y perjuicio | 1 | 0.2 | 7,804.72 | 7,804.72 |
| Resindir contrato | 1 | 0.2 | 10,000.00 | 10,000.00 |
| TOTAL | 427 | 100.0 | 73,792.21 | 31,509,273.37 |

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|--|---------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------|
| Desistimiento | 83 | 25.9 | 60,711.26 | 5,039,034.24 |
| Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio) | 65 | 20.3 | 48,441.59 | 3,148,703.40 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 50 | 15.6 | 92,241.41 | 4,612,070.69 |
| Acuerdo en audiencia/Varios | 41 | 12.8 | 49,177.53 | 2,016,278.64 |
| Abandono | 36 | 11.3 | 41,160.53 | 1,481,779.23 |
| Acuerdo judicial (Defensoría de oficio) | 22 | 6.9 | 34,089.70 | 749,973.40 |
| Pendiente constancia Desistimiento | 9 | 2.8 | 66,999.19 | 602,992.74 |
| Fallo a favor (Defensoría de Oficio) | 8 | 2.5 | 23,856.07 | 190,848.56 |
| Acuerdo en audiencia/Reparación | 5 | 1.6 | 37,609.60 | 188,048.00 |
| Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien | 1 | 0.3 | 40,000.00 | 40,000.00 |
| TOTAL | 320 | 100.0 | 56,467.90 | 18,069,728.90 |

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|
| Claúsula abusiva | 172 | 21,912,312.27 |
| Incumplimiento de contrato | 58 | 3,483,920.19 |
| Falta de información comercial | 22 | 2,346,826.83 |
| Vicio oculto | 10 | 1,256,705.39 |
| Cobro indebido | 6 | 51,094.55 |
| Devolución de dinero/abono | 6 | 14,535.62 |
| Incumplimiento de garantía | 4 | 166,345.54 |
| Aclaración de contrato | 1 | 148,786.00 |
| Vicios en la construcción/ruinógenos | 1 | 60,000.00 |
| TOTAL | 280 | 29,440,526.39 |

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|----------------------|
| Acuerdos | 109 | 9,852,928.15 |
| Desistimientos | 67 | 6,456,830.22 |
| Fallo a favor | 3 | 65,708.89 |
| TOTAL | 179 | 16,375,467.26 |

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---|--------|
| AGROGANADERA MARELISA | 1 |
| ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A. | 1 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC | 1 |
| ARIEL PROPERTIES CORP, S.A. | 1 |
| ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 5 |
| AZAEEL VASQUEZ GONZALEZ | 1 |
| BARLOVENTO DEL ESTE, S.A. | 1 |
| BELLA URRACA 34-C, S.A. | 1 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. / SILVERDENE HOLDINGS, INC | 1 |
| BIOCLIMA, S.A. | 1 |
| BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A. | 2 |
| CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP. | 1 |
| CHABEDU, S.A. | 1 |
| CLAYTON PARK, S.A. | 1 |
| COINDECSA | 1 |
| COLINAS DE ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| COMATECA PANAMÁ, S.A. | 1 |
| COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A. | 4 |
| COMPRA Y VENTAS DIBA S.A | 1 |
| CONDOMINIO CARLTON, S.A. | 1 |
| CONDOMINIO ELMARE, S.A. | 1 |
| CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A. | 1 |
| CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A. | 1 |
| CONSTRUCTORA RAMI, S.A. | 4 |
| CONSTRUINVEST, S.A. | 1 |
| CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE | 2 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |
| CRESTA PLAZA, S.A. | 1 |
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| DELINTER, S.A. | 1 |
| DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A. | 1 |
| DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A. | 2 |
| DESARROLLO CALLE 19, S.A. | 1 |
| DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A. | 1 |
| DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. | 1 |
| DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A. | 5 |
| DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A. | 2 |
| DESARROLLO METROPOLIS, S.A. | 2 |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A. | 2 |
| DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A. | 2 |
| DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD | 1 |
| DESARROLLO VILLA DORADA, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 1 |
| E.G.S PANAMA, S.A. | 1 |
| EL POBLADO PANAMÁ, S.A. | 8 |
| FIJI DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A | 1 |
| GOLDEN BOULEVARD, S.A. | 1 |
| GREEN HOUSE SANTIAGO S.A. | 1 |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A. | 5 |
| GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A. | 7 |
| GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI | 1 |
| HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA | 1 |
| HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A. | 1 |
| HORIZON TOWER S.A. | 14 |
| ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO | 1 |

| | |
|---|---|
| INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A. | 2 |
| INMOBILIARIA CONSTRUCTEC / B & P DESARROLLOS | 1 |
| INMOBILIARIA EDIFICA CORP | 2 |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LYKAR, S.A. | 1 |
| INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS | 1 |
| INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP | 1 |
| INVERSIONES 1826, S.A. | 1 |
| INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MILLA OCHO, S.A | 1 |
| INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B | 1 |
| ISABELLA VIEW, S.A. | 1 |
| JHM DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A | 1 |
| KRISHEL INVESTMENT, INC. | 3 |
| LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP | 1 |
| LAUSANA OVERSEAS, S.A. | 2 |
| LOMA VISTA REALTY CORP. | 2 |
| LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A. | 3 |
| MACEDONIA TOWER INC. | 2 |
| MAGIC HOPE INTERNATIONAL | 4 |
| MANHATTAN TWO, INC/MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC | 1 |
| MAPFRE PANAMÁ, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HILLS | 1 |
| MELLOW SPRING INC. | 2 |
| METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP | 1 |
| MI CONDADO, S.A. | 1 |
| MI VIVIENDA, S.A. | 3 |
| MYS, S.A. | 4 |
| MYSTIC 24, S.A. | 2 |
| MYSTIC GARDEN INC | 3 |
| MYSTIC GATES, S.A. | 1 |
| MYSTIC VALLEY | 7 |
| NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP. | 2 |
| NPU PANAMÁ, S.A. | 2 |
| OBARRIO 53, S.A. | 4 |
| OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR | 1 |
| OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC | 1 |
| ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC | 1 |
| ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE | 1 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP. | 1 |
| PARIS HILTON, S.A. | 1 |
| PEDRO BIENES RAICES | 1 |
| PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A. | 1 |
| PRADERAS DEL NORTE, S.A. | 3 |
| PROCASA | 1 |
| PROHUEL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA AGUADULCE | 1 |
| PROMOTORA BUENA VISTA, S.A. | 3 |
| PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CASTILLA, S.A. | 2 |
| PROMOTORA EL MIRADOR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A. | 8 |
| PROMOTORA LA ENSENADA | 1 |
| PROMOTORA LLANO HERMOSO | 1 |
| PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES | 1 |
| PROMOTORA MIBECO, S.A. | 1 |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SANTA BARBARA | 5 |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A. | 3 |
| PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A. | 1 |

| | |
|--|------------|
| PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A. | 2 |
| PUNTA BARCO CAPITAL, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL DON SAMY | 1 |
| RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A. | 1 |
| RIETI, S.A. | 1 |
| RIO ABAJO LAUDINGS, S.A. | 1 |
| RIVAGE TOWER CORP | 1 |
| RIVERSIDE RESOURCES, INC | 1 |
| SAN LORENZO PROPERTY | 2 |
| SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A. | 1 |
| SHELBY OAKS, S.A. | 11 |
| SILVERDENE HOLDINGS, INC | 3 |
| SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V | 1 |
| SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A. | 1 |
| TEE ONE, S.A. | 1 |
| THE ONE ASSETS CORP. | 1 |
| TRIANA PROPERTIES, S.A. | 1 |
| TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC | 3 |
| URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S. | 1 |
| URBANIZACIÓN LLANO MARIN | 1 |
| URBANIZACIÒN SANTA MÒNICA | 1 |
| URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A. | 1 |
| URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A. | 1 |
| URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A. | 3 |
| VFB, S.A. | 1 |
| VILLA DE LLANO MARIN | 1 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 1 |
| VILOT GESTIN, S.A. | 1 |
| VISTA DEL ROCIO, S.A. | 2 |
| VISTA VERDE, S.A. | 4 |
| VIVENDI GREEN, S.A. | 2 |
| TOTAL | 280 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 69 | 1,376,229.08 |
| Falta de información | 13 | 66,615.18 |
| Incumplimiento de servicio | 12 | 73,014.44 |
| Vicio oculto | 7 | 177,840.61 |
| Claúsula abusiva | 4 | 137,390.00 |
| Custodia de bien | 3 | 72,385.93 |
| Incumplimiento de contrato | 2 | 27,999.00 |
| Daño y perjuicio | 2 | 18,457.72 |
| Cobro indebido | 1 | 300.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 291.00 |
| TOTAL | 114 | 1,950,522.96 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------|---------------------------|---------------------|
| Acuerdo | 32 | 521,880.24 |
| Desistimiento | 29 | 568,238.25 |
| Resolución | 8 | 6,735.44 |
| Fallo a favor | 2 | 26,995.00 |
| TOTAL | 71 | 1,123,848.93 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--------------------------------|---------------|
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 22 |
| GRUPO SILABA | 18 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 14 |
| PETROAUTOS, S.A. | 12 |
| CONSULTENOS, S.A. | 8 |
| MOTORES JAPONESES | 7 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 6 |
| BAHIA MOTORS, S.A. | 4 |
| AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A. | 3 |
| BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A. | 3 |
| FORD AUTO PANAMÁ, S.A. | 2 |
| GRUPO LOS TRES | 2 |
| LUMOVIL, S.A. | 2 |
| SUBARU | 2 |
| AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 1 |
| LUXURY CORP. | 1 |
| MARIPEREZ MOTORES, S.A. | 1 |
| PREMIER MOTOR GROUP | 1 |
| PREMIUM AUTO | 1 |
| PROOVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A. | 1 |
| TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A. | 1 |
| VIP MOTOR, S.A. | 1 |
| TOTAL | 114 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 27 | 186,550.87 |
| Incumplimiento de contrato | 7 | 75,705.32 |
| Falta de información | 5 | 38,375.00 |
| Vicio oculto | 3 | 24,500.00 |
| Devolución de dinero | 1 | 3,750.00 |
| TOTAL | 43 | 328,881.19 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------------------|--------------------|
| Desistimiento | 12 | 77,970.76 |
| Acuerdo | 7 | 56,454.82 |
| Resolución | 1 | 547.75 |
| TOTAL | 20 | 134,973.33 |

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--------------------------------|-----------|
| TRAFFIC MOTOR, S.A. | 7 |
| VIP MOTOR, S.A. | 4 |
| CHAMPION MOTORS | 3 |
| TECNICAR CENTER | 3 |
| AUTO UNO DE PANAMA | 2 |
| AUTOS SMART S.A. | 2 |
| FAT CAR'S | 2 |
| PANAMÁ WAREHOUSE, S.A. | 2 |
| SANDI AUTOS | 2 |
| ALEMAUTOS PANAMA, S.A. | 1 |
| AUTO RENT SOLUTION INC. | 1 |
| AUTO SALES | 1 |
| AUTOMAX ENTERPRISE CORP. | 1 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 1 |
| DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A. | 1 |
| FULL CARS, INC. | 1 |
| GRUPO AUTO TALI, S.A. | 1 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| LUXURY CARS GROUP PA, CORP. | 1 |
| PANAMOTOR | 1 |
| PLATINIUM CARS | 1 |
| PTY CAR CENTER | 1 |
| RAÚL ALBERTO BATISTA | 1 |
| TALLER RASAN | 1 |
| TECNI CAR INTERNATIONAL | 1 |
| TOTAL | 43 |

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|---|---------------|
| Celulares | 141 |
| Electrodomésticos/equipos electrónicos | 133 |
| Inmobiliarias | 133 |
| Funerarias | 107 |
| Almacén por departamentos | 85 |
| Tv por cable | 82 |
| Agencia de autos | 74 |
| Mueblería/equipo electrónico | 65 |
| Telefonía | 40 |
| Venta de autos usados | 32 |
| Repuestos para autos | 31 |
| Hoteles o planes vacacionales | 29 |
| Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos) | 29 |
| Taller de reparación de autos | 28 |
| Almacén de ropa y calzados | 21 |
| Joyería/Rejojerías | 21 |
| Mueblerías | 19 |
| Fábricas de muebles | 19 |
| Servicio de intermediación | 14 |
| Escuelas / colegio | 14 |
| Alquiler de autos | 13 |
| Líneas aéreas | 13 |
| Servicios de instalación | 13 |
| Universidad | 12 |
| Servicios Profesionales | 12 |
| Agencias de viajes | 9 |
| Computadoras | 9 |
| Ópticas | 9 |
| Ferreterías, materiales de construcción o similares | 6 |
| Lavanderías o lavamáticos | 6 |
| Supermercados | 6 |
| Eventos artísticos | 6 |
| Constructoras | 5 |
| Transporte (fletes, encomiendas y similares) | 5 |
| Materiales de construcción | 5 |
| Farmacias | 5 |
| Estaciones de gasolinas | 4 |
| Servicios de transporte particular | 4 |
| Distribuidoras e importadoras | 4 |
| Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc) | 4 |
| Centros de estéticas | 4 |
| Agencia de motos | 4 |
| Animales | 3 |
| Clínicas | 3 |
| Herrerías | 3 |
| Ventas por TV | 3 |
| Librerías | 3 |
| Remodelación | 3 |
| Ventas por internet | 3 |
| Casa de empeño | 2 |
| Estudios de Fotografías | 2 |
| Motores (no autos) | 2 |
| Decoración | 2 |
| Cursos varios | 2 |
| Servicios Eléctricos | 2 |
| Almacén de bicicleta | 1 |
| Bancos | 1 |
| Cobranzas | 1 |
| Cursos de inglés | 1 |
| Envío de dinero | 1 |
| Pinturas | 1 |
| Videojuegos | 1 |
| Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc | 1 |
| Minisuper | 1 |
| Salón de belleza | 1 |
| Imprenta y copiadoras | 1 |
| Dentista | 1 |
| Bienes y raíces | 1 |
| Cines | 1 |
| Ventas de colchones | 1 |
| Estacionamientos | 1 |
| Zapaterías | 1 |
| Sedería/Sastrería | 1 |
| Lavautos | 1 |
| TOTAL | 1,327 |

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 563 | 42.4 | 1,716.39 | 966,325.63 |
| Falta de información | 285 | 21.5 | 833.59 | 237,571.99 |
| Incumplimiento de servicio | 131 | 9.9 | 1,491.44 | 195,378.52 |
| Incumplimiento de contrato | 83 | 6.3 | 2,434.86 | 202,093.06 |
| Resolución de contrato | 50 | 3.8 | 93.31 | 4,665.32 |
| Custodia de bien | 35 | 2.6 | 1,560.36 | 54,612.63 |
| Cobro indebido | 35 | 2.6 | 994.36 | 34,802.48 |
| Anulación de contrato | 35 | 2.6 | 840.14 | 29,404.92 |
| Daño y perjuicio | 32 | 2.4 | 1,273.93 | 40,765.90 |
| Rescindir contrato | 32 | 2.4 | 163.42 | 5,229.36 |
| Vicio oculto | 21 | 1.6 | 2,959.61 | 62,151.88 |
| Venta engañosa | 6 | 0.5 | 6,206.26 | 37,237.54 |
| Devolución de dinero | 6 | 0.5 | 722.47 | 4,334.81 |
| Veracidad de la publicidad | 5 | 0.4 | 263.50 | 1,317.50 |
| Mercancía defectuosa | 4 | 0.3 | 556.00 | 2,224.00 |
| Abono retenido | 3 | 0.2 | 998.89 | 2,996.66 |
| Nota de crédito | 1 | 0.1 | 155.00 | 155.00 |
| TOTAL | 1,327 | 100.0 | 1,417.68 | 1,881,267.20 |

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B.) |
|---|---------------|-----------------|--|-------------------|
| Desistimiento | 238 | 25.1 | 930.37 | 221,429.17 |
| Desistimiento/Devolución | 185 | 19.5 | 617.22 | 114,185.85 |
| Acuerdo en audiencia/Varios | 126 | 13.3 | 315.12 | 39,704.90 |
| Pendiente constancia desistimiento | 89 | 9.4 | 270.88 | 24,108.44 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 82 | 8.7 | 636.90 | 52,225.52 |
| Resolución/Devolución | 67 | 7.1 | 980.80 | 65,713.85 |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo | 51 | 5.4 | 553.12 | 28,209.09 |
| Acuerdo en audiencia/Reparación | 25 | 2.6 | 1,256.69 | 31,417.17 |
| Resolución/Reparar | 19 | 2.0 | 720.22 | 13,684.15 |
| Resolución/Reemplazo | 17 | 1.8 | 495.97 | 8,431.42 |
| Acuerdo en audiencia/Entrega del bien | 15 | 1.6 | 521.20 | 7,817.94 |
| Transacción extrajudicial | 12 | 1.3 | 495.98 | 5,951.77 |
| Abandono | 9 | 1.0 | 418.76 | 3,768.84 |
| Acuerdo/Reemplazo | 7 | 0.7 | 379.31 | 2,655.19 |
| Resoluciones/Varios | 4 | 0.4 | 792.98 | 3,171.90 |
| Acuerdo/Devolución | 1 | 0.1 | 250.00 | 250.00 |
| TOTAL | 947 | 100.0 | 657.58 | 622,725.20 |

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Falta de información | 67 | 99,468.76 |
| Incumplimiento de contrato | 31 | 62,806.55 |
| Vicio oculto | 11 | 23,851.93 |
| Cobro indebido | 10 | 22,538.43 |
| Incumplimiento de garantía | 7 | 9,751.81 |
| Anulación de contrato | 3 | 8,200.00 |
| Daño y perjuicio | 2 | 2,633.40 |
| Abono retenido | 2 | 2,649.00 |
| TOTAL | 133 | 231,899.88 |

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| Desistimientos | 42 | 45,587.94 |
| Resolución | 19 | 26,344.92 |
| Acuerdos | 18 | 25,897.53 |
| Transacción extrajudicial | 2 | 1,250.00 |
| TOTAL | 81 | 99,080.39 |

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---|---------------|
| ADMINISTRADORA DIVISA, S.A. | 1 |
| ALTOS DE MIRAFLORES, S.A. | 1 |
| AMT PROPERTIES INC | 1 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 6 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. | 2 |
| CONCAPITAL CORP. | 1 |
| CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A. | 1 |
| CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.) | 1 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A. | 1 |
| DEISA | 1 |
| DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A. | 1 |
| DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A. | 8 |
| DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. | 1 |
| DESARROLLO EL SOL, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A. | 1 |
| DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A. | 1 |
| DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A. | 3 |
| DESARROLLOS KASMIR, S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 3 |
| EL SITIO COMPANY, S.A. | 1 |
| EMERALD PANAMÁ, S.A. | 1 |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A. | 8 |
| GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A. | 1 |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA | 1 |
| GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A. | 1 |
| HACIENDA REAL, S.A. | 1 |
| HECHOS & ASESORES REAL ESTATE | 4 |
| INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA EDIFICA CORP. | 1 |
| INMOBILIARIA EURASIA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA PAZGO, S.A. | 1 |
| INVERSIONES EL ROCIO, S.A. | 1 |
| INVERSIONES ETERNA | 1 |
| INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN | 2 |
| INVERSIONES LIPANES, S.A. | 1 |
| INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A. | 1 |
| JAMY DEVELOPERS, S.A. | 1 |
| LA RESERVA VILLA ZAITA | 2 |
| LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A. | 1 |
| MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS MYS, S.A. | 3 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 1 |
| MYSTIC VALLEY, S.A. | 1 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP. | 1 |
| PARADISE POINT CORONADO, S.A. | 1 |
| PARIS HILTON, S.A. | 1 |
| POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS | 1 |
| PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. | 1 |
| PRIMAVERA PARK, S.A. | 1 |
| PROHUEL, S.A. | 10 |
| PROMOTORA DEL SUR | 1 |
| PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA BUENA VISTA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A. | 6 |
| PROMOTORA CASTILLA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL MIRADOR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA LA VALDEZA, S.A. | 2 |
| PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A. | 1 |
| PROMOTORA PROCASA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A. | 1 |
| PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A. | 1 |
| PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. | 2 |
| RÍO ABAJO LANDINGS, S.A. | 1 |
| ROT PROMOTORA | 1 |
| SARCAR CONTRUCCIONES, S.A. | 1 |
| SILVERDENE HOLDINGS, INC. | 1 |
| SUCASA | 1 |
| THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. | 1 |
| TODILYSE, S.A | 1 |
| TORRE PANORAMA, S.A. | 1 |
| URBANIZACION VERAGUENSE, S.A. | 1 |
| URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A. | 2 |
| URBIS INTERNACIONAL, S.A. | 1 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 3 |
| VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A. | 1 |
| VIVIENDAS DE PACORA, S.A. | 1 |
| VIVIENDAS DE PRIMERA | 1 |
| WILMAR GROUP CORP. | 1 |
| TOTAL | 133 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 117 | 52,603.53 |
| Falta de información | 6 | 2,060.73 |
| Vicio oculto | 4 | 4,394.40 |
| Daño y perjuicio | 2 | 1,056.95 |
| Incumplimiento de servicio | 2 | 116.30 |
| Devolución de dinero | 1 | 200.00 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 106.98 |
| TOTAL | 133 | 60,538.89 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|---------------------------|---------------|---------------------|
| Desistimiento | 68 | 26,329.57 |
| Acuerdo | 37 | 19,927.31 |
| Resolución | 14 | 9,705.01 |
| Transacción extrajudicial | 2 | 3,049.54 |
| TOTAL | 121 | 59,011.43 |

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

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|----------------------------|---------------|
| PREMIER | 19 |
| ELEKTRA | 13 |
| MULTIMAX | 13 |
| FOTO SONIDO | 12 |
| SUPER AUDIO | 12 |
| RODELAG | 8 |
| PHOTURA | 6 |
| TECH & HOUSE | 5 |
| ÚNICA | 4 |
| GRUPO PRIMO, S.A. | 3 |
| MULTITEK PACIFICO, S.A. | 3 |
| DIGITAL CITY | 2 |
| E-VISION | 2 |
| GASCO ZONA LIBRE, S.A. | 2 |
| MAX VISION | 2 |
| PANAFOTO | 2 |
| SOUND N MUSIC | 2 |
| ZONATEKNO | 2 |
| ANDROID SOLUTIONS BH, S.A. | 1 |
| AUDIO MAXX | 1 |
| AUDIOFOTO | 1 |
| CASA GALA | 1 |
| CELLUSIONES MOVILES | 1 |
| CENTRAL ELECTRONICS | 1 |
| CREDITOS Y SERVICIOS, S.A. | 1 |
| DIGITAL AUDIO Y MUEBLES | 1 |
| F. NAVARRO SOLUTION | 1 |
| FASHION MOVIL S.A | 1 |
| GANGASSS | 1 |
| INVERSIONES LEY'S | 1 |
| JIN XU SHOP | 1 |
| LIVE SMARTPHONE | 1 |
| MSTORE | 1 |
| MUEBLERIA NANA | 1 |
| NET COMPUTER | 1 |
| PANASONIC | 1 |
| RAMTEC | 1 |
| REFCO | 1 |
| SUPER MOVIL | 1 |
| TOTAL | 133 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 116 | 26,661.83 |
| Custodia de bien | 9 | 3,856.23 |
| Falta de información | 6 | 1,092.81 |
| Incumplimiento de servicio | 6 | 809.00 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 420.00 |
| Daño y perjuicio | 1 | 104.33 |
| Venta engañosa | 1 | 102.71 |
| Resolución de contrato | 1 | 33.60 |
| TOTAL | 141 | 33,080.51 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 80 | 15,355.90 |
| Acuerdo | 38 | 10,206.58 |
| Resolución | 7 | 1,492.92 |
| TOTAL | 125 | 27,055.40 |

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL
PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|----------------------------------|------------|
| CLARO PANAMA | 5 |
| MOVICELL | 5 |
| AIDY SHOP | 3 |
| HS MOVILES | 3 |
| ANDROID SOLUTIONS BH, S.A. | 3 |
| CELL PLUS | 2 |
| CELL SHOPPING CENTER | 2 |
| CELL.COM | 2 |
| CELULAR OUTLET | 2 |
| DRAGON CELL | 2 |
| ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER | 2 |
| GALAXY MOVIL | 2 |
| HD MOVIL | 2 |
| JEDA VENTAS, S.A. | 2 |
| JIN XU SHOP | 2 |
| KEN'S SHOP | 2 |
| MOBIL SHOP | 2 |
| MOBILTEK | 2 |
| MOVIL PHONE, S.A. | 2 |
| MOVIL STOP | 2 |
| MUNDO FASHION | 2 |
| MUNDO MOVIL, S.A. | 2 |
| POWER PHONE | 2 |
| WORLD CELLULAR | 2 |
| YAYO ELECTRONICS, S.A. | 2 |
| AUTENTICA ELECTRONICS | 1 |
| BLACKTEC | 1 |
| BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA | 1 |
| CELL & PC SOLUTIONS | 1 |
| CELL PLANET | 1 |
| CELL PRINCESS | 1 |
| CELL SPORT | 1 |
| CELLPHONE EL DORADO | 1 |
| CELLTEC | 1 |
| CELLUSIONES MOVILES | 1 |
| CELULAR LUCKY | 1 |
| CELULAR MODA | 1 |
| CELULARES 168 CALIDONIA | 1 |
| CELULARES 5 ESTRELLAS | 1 |
| CELULARES DIGITALES | 1 |
| CELULARES J.K. | 1 |
| CELULARES SANG | 1 |
| CELUOPTIONS | 1 |
| CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A. | 1 |
| COMPAX INTERNATIONAL, S.A. | 1 |
| DIGITAL PLACE | 1 |
| DRAGON WORLD CELL | 1 |
| E. MULTISTORE | 1 |
| ECONOCELL | 1 |
| ELECTRONIC MOVI TECH | 1 |
| ELECTRONICA LOS ANDES | 1 |
| ELECTRONICA SURTIMAX | 1 |
| GALAXI ING | 1 |
| GLOBAL MOBILES ITC | 1 |
| GLOBAL MOBILES MAGIC CELL | 1 |
| GRUPO PROESA | 1 |
| GS MOVIL | 1 |
| H & L MOBILE | 1 |
| HAGSE MOBILE & JOYEROS | 1 |
| HISKY MOBILE, S.A. | 1 |
| I LOVE MY PHONE | 1 |
| INVERSIONES MANI CELL, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MOASIRO, S.A. | 1 |
| JESSY STORES | 1 |
| KING MOVIL | 1 |
| LA CASA DE LOS CELULARES | 1 |
| LINIO.COM | 1 |
| LUCIANAS | 1 |
| MAC STORE | 1 |
| MAGIC PHONE, S.A. | 1 |
| MAX STORE | 1 |
| MAXIMOTECH | 1 |
| MEGA MOVIL Y JOYEROS | 1 |
| METRO MOVIL | 1 |
| MOBILE BRANDS | 1 |
| MOBILE CENTER | 1 |
| MOBILE HOME | 1 |
| MOBILE PLUS | 1 |
| MOBILE-TECH | 1 |
| MONA CELL | 1 |
| MOVICENTER | 1 |
| MOVIL CENTER | 1 |
| MOVIL FARMACIA | 1 |
| MOVIL SUPER STAR | 1 |
| MOVIL TECH 88 | 1 |
| MOVIL.COM | 1 |
| MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A. | 1 |
| MUNDO CELULAR | 1 |
| ORIENTAL OFFICE | 1 |
| PANA MOVIL CENTER, S.A. | 1 |
| PANAMA SHOP CELULARES | 1 |
| PPA CENTER | 1 |
| ROSSE | 1 |
| SAMSUNG | 1 |
| SMART CENTER | 1 |
| SMART COPY | 1 |
| SMART ZONE | 1 |
| SMARTPHONE | 1 |
| SONICEL | 1 |
| SUPER MOVIL | 1 |
| SURTI CENTRO | 1 |
| TECNI CELL | 1 |
| TECNI CELL INT, S.A. | 1 |
| TECNI SMARTPHONE | 1 |
| TECNOLOGY HOUSE | 1 |
| TOB MOBILE CENTER | 1 |
| UNG GROUP S. A. | 1 |
| URBAN TECHNOLOGY | 1 |
| TOTAL | 141 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 13 | 9,239.94 |
| Falta de información | 3 | 1,897.05 |
| Venta engañosa | 1 | 30,510.00 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 719.25 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 350.00 |
| TOTAL | 19 | 42,716.24 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 9 | 5,461.47 |
| Acuerdo | 5 | 4,075.25 |
| TOTAL | 14 | 9,536.72 |

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------|---------------|
| MUEBLES JAMAR | 6 |
| ALESSANDRO MUEBLERIA | 1 |
| CENTRAL ELECTRONICS | 1 |
| CRÉDITOS MUNDIALES | 1 |
| CREDITOS NOGUEIRA | 1 |
| DIGITAL AUDIO Y MUEBLES | 1 |
| EURO MARKET | 1 |
| HOME CENTER | 1 |
| INDIAN COLOR FURNITURE | 1 |
| MUEBLERIA LA CARBALLINESA | 1 |
| MUEBLERIA LA FUENTE | 1 |
| MUEBLERIA NANA | 1 |
| MUEBLERIA PANAMÁ | 1 |
| MUEBLERIA TROPICAL | 1 |
| TOTAL | 19 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 69 | 1,376,229.08 |
| Falta de información | 13 | 66,615.18 |
| Incumplimiento de servicio | 12 | 73,014.44 |
| Vicio oculto | 7 | 177,840.61 |
| Claúsula abusiva | 4 | 137,390.00 |
| Custodia de bien | 3 | 72,385.93 |
| Incumplimiento de contrato | 2 | 27,999.00 |
| Daño y perjuicio | 2 | 18,457.72 |
| Cobro indebido | 1 | 300.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 291.00 |
| TOTAL | 114 | 1,950,522.96 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|-------------------|---------------------------|---------------------|
| Acuerdo | 32 | 521,880.24 |
| Desistimiento | 29 | 568,238.25 |
| Resolución | 8 | 6,735.44 |
| Fallo a favor | 2 | 26,995.00 |
| TOTAL | 71 | 1,123,848.93 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--------------------------------|---------------|
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 22 |
| GRUPO SILABA | 18 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 14 |
| PETROAUTOS, S.A. | 12 |
| CONSULTENOS, S.A. | 8 |
| MOTORES JAPONESES | 7 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 6 |
| BAHIA MOTORS, S.A. | 4 |
| AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A. | 3 |
| BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A. | 3 |
| FORD AUTO PANAMÁ, S.A. | 2 |
| GRUPO LOS TRES | 2 |
| LUMOVIL, S.A. | 2 |
| SUBARU | 2 |
| AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 1 |
| LUXURY CORP. | 1 |
| MARIPEREZ MOTORES, S.A. | 1 |
| PREMIER MOTOR GROUP | 1 |
| PREMIUM AUTO | 1 |
| PROOVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A. | 1 |
| TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A. | 1 |
| VIP MOTOR, S.A. | 1 |
| TOTAL | 114 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 27 | 186,550.87 |
| Incumplimiento de contrato | 7 | 75,705.32 |
| Falta de información | 5 | 38,375.00 |
| Vicio oculto | 3 | 24,500.00 |
| Devolución de dinero | 1 | 3,750.00 |
| TOTAL | 43 | 328,881.19 |

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | CANTIDAD DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------------------|--------------------|
| Desistimiento | 12 | 77,970.76 |
| Acuerdo | 7 | 56,454.82 |
| Resolución | 1 | 547.75 |
| TOTAL | 20 | 134,973.33 |

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--------------------------------|-----------|
| TRAFFIC MOTOR, S.A. | 7 |
| VIP MOTOR, S.A. | 4 |
| CHAMPION MOTORS | 3 |
| TECNICAR CENTER | 3 |
| AUTO UNO DE PANAMA | 2 |
| AUTOS SMART S.A. | 2 |
| FAT CAR'S | 2 |
| PANAMÁ WAREHOUSE, S.A. | 2 |
| SANDI AUTOS | 2 |
| ALEMAUTOS PANAMA, S.A. | 1 |
| AUTO RENT SOLUTION INC. | 1 |
| AUTO SALES | 1 |
| AUTOMAX ENTERPRISE CORP. | 1 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 1 |
| DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A. | 1 |
| FULL CARS, INC. | 1 |
| GRUPO AUTO TALI, S.A. | 1 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| LUXURY CARS GROUP PA, CORP. | 1 |
| PANAMOTOR | 1 |
| PLATINIUM CARS | 1 |
| PTY CAR CENTER | 1 |
| RAÚL ALBERTO BATISTA | 1 |
| TALLER RASAN | 1 |
| TECNI CAR INTERNATIONAL | 1 |
| TOTAL | 43 |

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 109 | 10.4 | 59,862.16 |
| 2016 | 302 | 28.8 | 371,459.57 |
| 2017 | 438 | 41.8 | 393,978.99 |
| 2018 | 200 | 19.1 | 266,376.22 |
| TOTAL | 1,049 | 100.0 | 1,091,676.94 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------|---------------|--------------------|--------------------|
| 2015 (oct-dic) | 59 | 7.0 | 31,847.77 |
| 2016 | 274 | 32.7 | 286,129.69 |
| 2017 | 313 | 37.4 | 298,966.18 |
| 2018 | 192 | 22.9 | 233,371.74 |
| TOTAL | 838 | 100.0 | 850,315.38 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| DEPARTAMENTOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Decisión de quejas | 200 | 100.0 | 266,376.22 |
| TOTAL | 200 | 100.0 | 266,376.22 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 188 | 94.0 | 262,317.88 |
| Falta de información | 7 | 3.5 | 1,928.13 |
| Vicio oculto | 3 | 1.5 | 1,449.86 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 0.5 | 550.36 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.5 | 129.99 |
| TOTAL | 200 | 100.0 | 266,376.22 |

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|
| En Proceso | 117 | 38.1 | 96,710.22 |
| Resueltas | 190 | 61.9 | 232,251.78 |
| Acuerdo | 156 | 50.8 | 212,446.71 |
| Resolución de Fondo | 34 | 11.1 | 19,805.07 |
| TOTAL | 307 | 100.0 | 328,962.00 |

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

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

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADO POR DEPARTAMENTO | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|------------|--------------|-------------------|
| Decisión | 189 | 99.5 | 232,169.13 |
| Conciliación-Veracidad | 1 | 0.5 | 82.65 |
| TOTAL | 190 | 100.0 | 232,251.78 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------|------------|--------------|-------------------|
| En proceso | 117 | 38.2 | 96,710.22 |
| Acuerdo | 155 | 50.7 | 212,364.06 |
| Resolución de Fondo | 34 | 11.1 | 19,805.07 |
| TOTAL | 306 | 100.0 | 328,879.35 |

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 - JUNIO 2018

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

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

MES: ENERO - JUNIO 2018

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|---|----------------------|
| Cláusulas abusivas | 80 | 52.3 | 127,328.2 | 10,186,255.06 |
| Incumplimiento de contrato | 22 | 14.4 | 31,573.6 | 694,619.79 |
| Incumplimiento de garantía | 15 | 9.8 | 19,857.0 | 297,855.00 |
| Falta de información comercial | 13 | 8.5 | 95,615.7 | 1,243,004.25 |
| Vicios ocultos | 12 | 7.8 | 71,867.3 | 862,407.50 |
| Custodia de bienes | 4 | 2.6 | 14,614.3 | 58,457.37 |
| Incumplimiento de servicio | 3 | 2.0 | 14,362.7 | 43,088.00 |
| Daños y perjuicio | 1 | 0.7 | 7,804.7 | 7,804.72 |
| Aclaración de contrato | 1 | 0.7 | 148,786.0 | 148,786.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.7 | 30,275.0 | 30,275.00 |
| Cobro indebido | 1 | 0.7 | 5,078.8 | 5,078.81 |
| TOTAL | 153 | 100.0 | 88,742.69 | 13,577,631.50 |

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|--|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio) | 65 | 68.4 | 48,441.59 | 3,148,703.40 |
| Acuerdo judicial (Defensoría de oficio) | 22 | 23.2 | 34,089.70 | 749,973.40 |
| Fallo a favor (Defensoría de Oficio) | 8 | 8.4 | 23,856.07 | 190,848.56 |
| TOTAL | 95 | 100.0 | 56,467.90 | 4,089,525.36 |

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

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - JUNIO 2018

| MOTIVOS | DEMANDAS | |
|--------------------------------|----------------------|---------------------|
| | DEMANDAS PRESENTADAS | MONTO (B/.) |
| Cláusulas abusivas | 18 | 1,963,723.98 |
| Incumplimiento de garantía | 2 | 149,539.00 |
| Cobro indebido | 2 | 8,210.51 |
| Incumplimiento de contrato | 2 | 57,210.50 |
| Incumplimiento de servicio | 2 | 7,577.11 |
| Falta de información comercial | 2 | 83,225.00 |
| Vicios ocultos | 1 | 6,475.78 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 269,495.00 |
| TOTAL | 30 | 2,545,456.88 |

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

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - JUNIO 2018

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| | DEMANDAS EN PROCESO | MONTO (B/.) |
| Inmobiliarias | 19 | 2,443,962.79 |
| Hoteles o planes vacacionales | 4 | 33,150.00 |
| Agencia de autos | 3 | 25,594.59 |
| Agencias de viajes | 1 | 3,131.70 |
| Bancos | 1 | 3,600.00 |
| Taller de reparación de autos | 1 | 3,457.30 |
| Remodelación | 1 | 32,560.50 |
| TOTAL | 30 | 2,545,456.88 |

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

Fuente: ACODECO

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

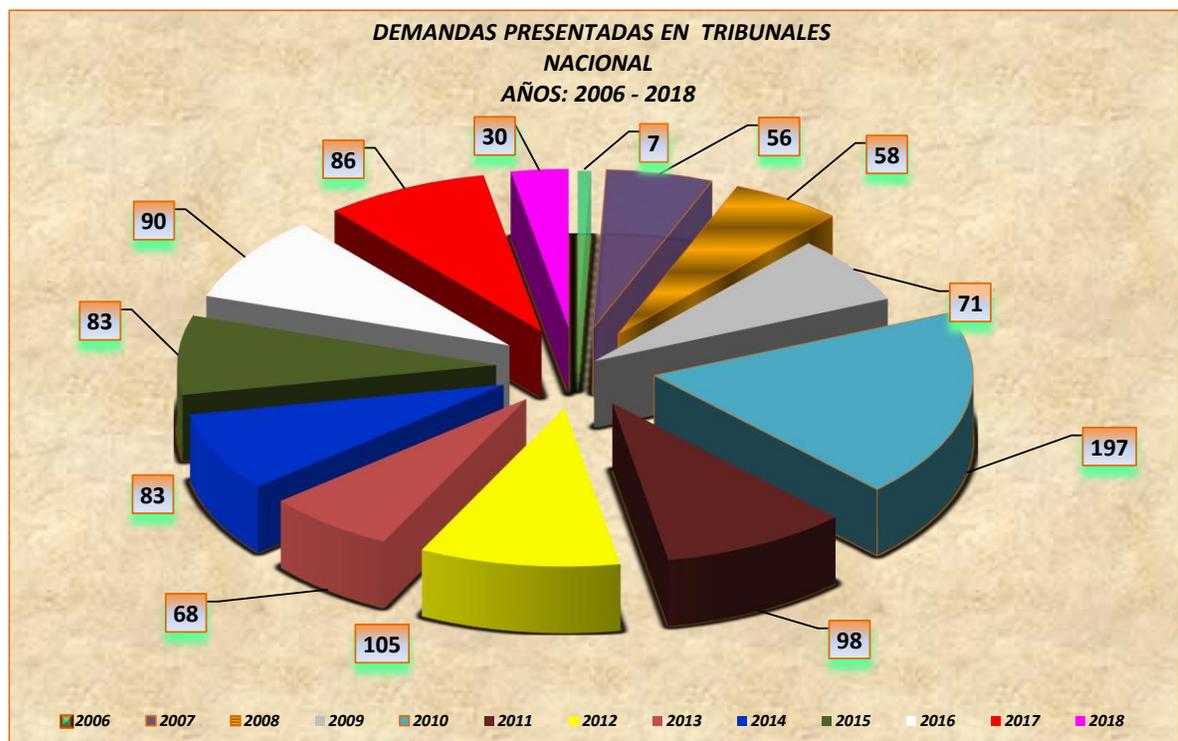
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/07/17 Próxima 20/08/18

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006 | 7 | 0.7 | ... |
| 2007 | 56 | 5.4 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 5.6 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 6.9 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 19.1 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 9.5 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 10.2 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 6.6 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 83 | 8.0 | 2,925,140.26 |
| 2015 | 83 | 8.0 | 2,460,388.06 |
| 2016 | 90 | 8.7 | 1,482,834.38 |
| 2017 | 86 | 8.3 | 5,075,770.22 |
| 2018 | 30 | 2.9 | 2,545,456.88 |
| TOTAL | 1,032 | 100.0 | 43,423,998.90 |

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| DETALLES | CANTIDAD | MONTO (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| Expedientes en apertura | 3,227 | |
| Expedientes sancionados (1ra. Instancia) | 3,165 | 1,354,777.00 |

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| SOLICITUD | MOTIVO | CANTIDAD DE QUEJAS |
|------------------|---|---------------------------|
| Eliminar | Eliminar por prescripción | 37 |
| | Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada | 7 |
| | Eliminar observación Cuenta contra Reserva | 35 |
| | Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico | 33 |
| Rectificar | Rectificar historial (números) | 45 |
| | Rectificar forma de pago | 1 |
| | Rectificar monto del último pago | 1 |
| | Rectificar fecha de último pago | 2 |
| | Rectificar saldo actual | 1 |
| | Rectificar monto original | 2 |
| | Rectificar fechas de inicio o vencimiento | 0 |
| Modificar | Modificar de activa a cancelada | 25 |
| | Consulta sin autorización | 14 |
| TOTAL | | 203 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | SANCIONES | % SANCIONES | MONTO (B/.) | % MONTO |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|--------------|
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 62 | 2.3 | 25,060.00 | 2.4 |
| SUPERMERCADO 99 | 73 | 2.7 | 35,620.00 | 3.4 |
| SUPERMERCADO XTRA | 56 | 2.0 | 20,430.00 | 1.9 |
| SUPERMERCADO REY | 47 | 1.7 | 18,560.00 | 1.8 |
| SUPER CARNES | 10 | 0.4 | 6,380.00 | 0.6 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 7 | 0.3 | 2,780.00 | 0.3 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 7 | 0.3 | 1,500.00 | 0.1 |
| SUPERMERCADO EL TAJONAZO | 3 | 0.1 | 4,660.00 | 0.4 |
| SUPERMERCADO EL PUEBLO | 2 | 0.1 | 225.00 | 0.0 |
| OTROS | 2,481 | 90.3 | 945,061.75 | 89.1 |
| TOTAL | 2,748 | 100.0 | 1,060,276.75 | 100.0 |

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

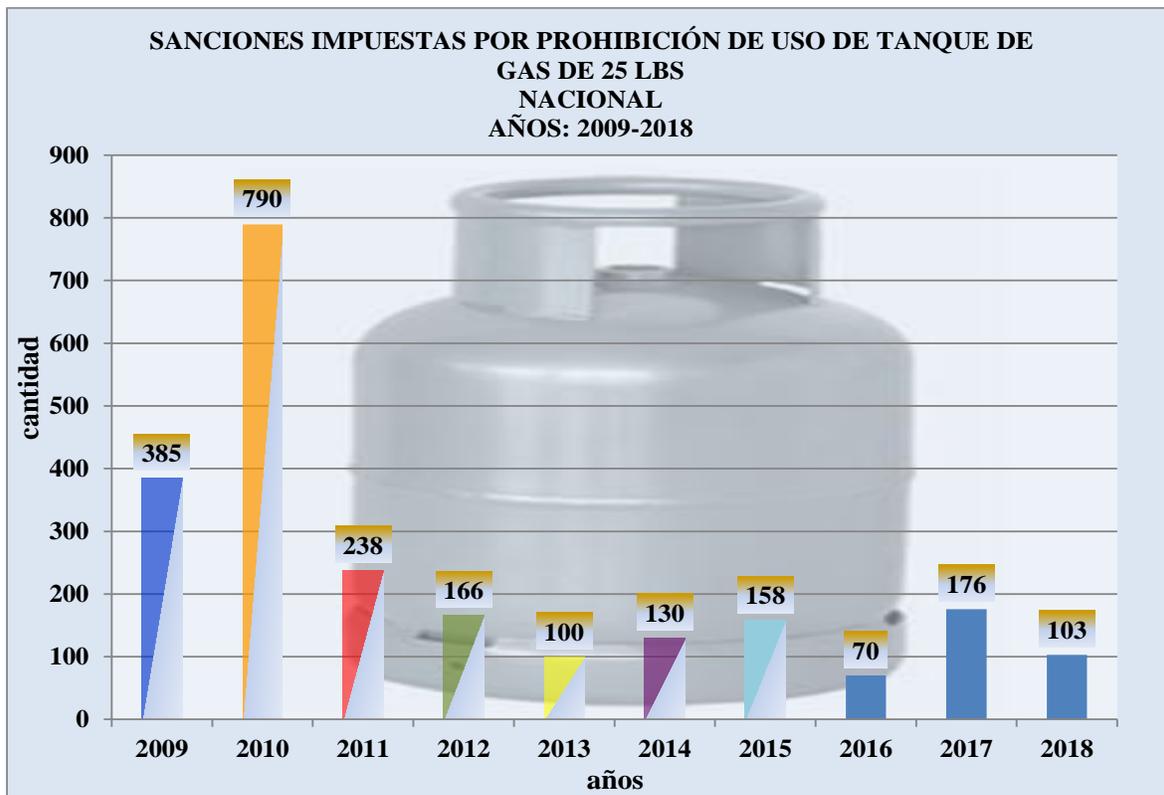
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | CASOS | MONTO (B/.) |
|--------------|--------------|---------------------|
| 2009 | 385 | 82,450.00 |
| 2010 | 790 | 319,600.00 |
| 2011 | 238 | 110,400.00 |
| 2012 | 166 | 85,050.00 |
| 2013 | 100 | 47,350.00 |
| 2014 | 130 | 61,100.00 |
| 2015 | 158 | 83,600.00 |
| 2016 | 70 | 59,000.00 |
| 2017 | 176 | 189,450.00 |
| 2018 | 103 | 96,150.00 |
| TOTAL | 2,316 | 1,134,150.00 |

Fuente: ACODECO



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

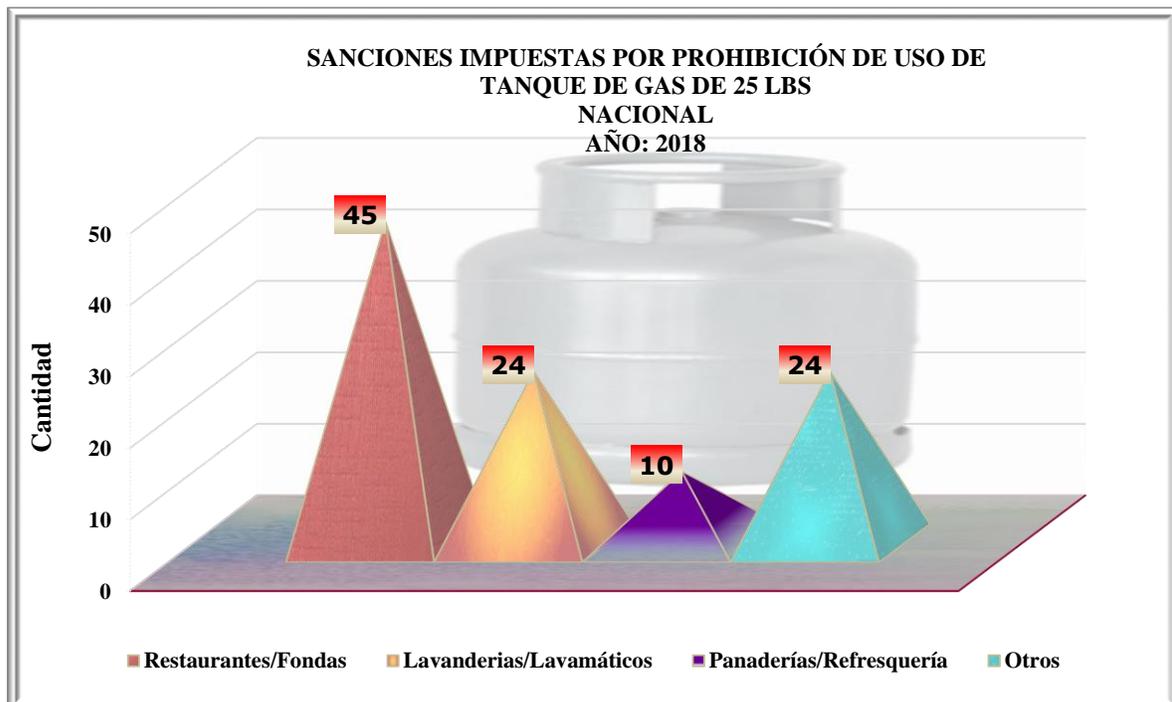
**NACIONAL
AÑO: 2018 (a junio)**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ESTABLECIMIENTOS | CASOS | MONTO (B/) |
|-------------------------|--------------|-------------------|
| Restaurantes/Fondas | 45 | 37,400.00 |
| Lavanderías/Lavamáticos | 24 | 29,000.00 |
| Panaderías/Refresquería | 10 | 10,250.00 |
| Otros | 24 | 19,500.00 |
| TOTAL | 103 | 96,150.00 |

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | CANTIDAD DE DENUNCIAS |
|--------------|-----------------------|
| 2007 | 1 |
| 2008 | 6 |
| 2009 | 10 |
| 2010 | 91 |
| 2011 | 98 |
| 2012 | 51 |
| 2013 | 61 |
| 2014 | 32 |
| 2015 | 96 |
| 2016 | 111 |
| 2017 | 161 |
| 2018 | 131 |
| TOTAL | 849 |

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | CANTIDAD DE SANCIONES | VALOR DE SANCIÓN (B./.) |
|-------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 2007 | 1 | 10,000.00 |
| 2008 | 6 | 16,000.00 |
| 2009 | 3 | 4,000.00 |
| 2010 | 8 | 19,800.00 |
| 2011 | 15 | 6,800.00 |
| 2012 | 4 | 9,350.00 |
| 2013 | 10 | 9,700.00 |
| 2014 | 17 | 30,300.00 |
| 2015 | 46 | 26,150.00 |
| 2016 | 8 | 6,150.00 |
| 2017 [®] | 28 | 34,350.00 |
| 2018 | 19 | 36,300.00 |
| TOTAL | 165 | 208,900.00 |

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

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

*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 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | CANTIDAD DE SANCIONES | MONTO (B/.) |
|--------------|----------------------------------|--------------------|
| 2015 | 3 | 600.00 |
| 2016 | 73 | 15,200.00 |
| 2017 | 83 | 16,975.00 |
| 2018 | 54 | 10,800.00 |
| TOTAL | 213 | 43,575.00 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

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

Fuente: ACODECO

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

CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MOTIVOS | CASOS | MONTO (B/.) |
|--|--------------|--------------------|
| POR QUEJAS | | |
| La publicidad no es veraz | 0 | 0.00 |
| No cumplieron con la publicidad | 6 | 32,839.94 |
| POR DENUNCIA | | |
| Cintillo no legible | 1 | 0.00 |
| Falta de información | 43 | 0.00 |
| La publicidad no es veraz | 115 | 0.00 |
| No cumplieron con la publicidad | 88 | 0.00 |
| No Cuenta con el doble Precio | 0 | 0.00 |
| No indica fecha de duración | 3 | 0.00 |
| Publicidad confusa | 5 | 0.00 |
| POR OFICIO | | |
| Aplican restricciones | 8 | 0.00 |
| Cintillo no legible | 4 | 0.00 |
| Falta de información | 3 | 0.00 |
| Hasta agotar existencias | 5 | 0.00 |
| La publicidad no es veraz | 1 | 0.00 |
| Publicidad confusa | 4 | 0.00 |
| Tiempo de locución | 1 | 0.00 |
| No cumplieron con la publicidad | 3 | 0.00 |
| No indica fecha de duración | 39 | 0.00 |
| Venta especial hasta agotar existencia | 5 | 0.00 |
| Venta especial no indica que la venta es Parcial | 1 | 0.00 |
| Venta especial no cuenta con el doble precio | 9 | 0.00 |
| Venta especial no indica la fecha de duración | 15 | 0.00 |
| Remisión a otra fuente | 5 | 0.00 |
| Venta especial sin falta | 4 | 0.00 |
| TOTAL | 368 | 32,839.94 |
| VERIFICACIÓN | 28 | 0.00 |

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| RESULTADOS | CASOS | MONTO (B/.) |
|-----------------------|-----------|---------------|
| DENUNCIA/OFICO | | |
| Rectificó | 0 | 0.00 |
| Suspendió | 20 | 0.00 |
| Suspendió/ rectificó | 5 | 0.00 |
| QUEJAS | | |
| Honró | 1 | 419.98 |
| TOTAL | 26 | 419.98 |

Fuente: ACODECO

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

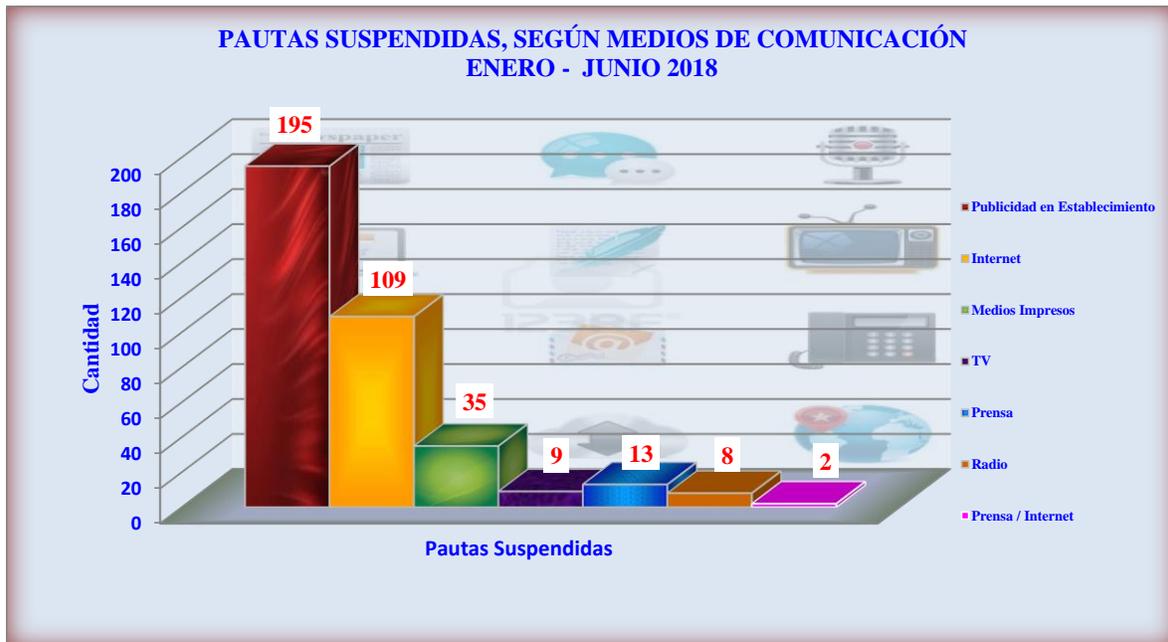
PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| MEDIOS | CANTIDAD |
|-------------------------------|------------|
| Publicidad en Establecimiento | 195 |
| Internet | 109 |
| Medios Impresos | 35 |
| TV | 9 |
| Prensa | 13 |
| Radio | 8 |
| Prensa / Internet | 2 |
| TOTAL | 371 |

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE CASOS |
|----------------------------------|--------------------------|
| MC DONALD'S | 12 |
| SUPER XTRA | 11 |
| CABLE & WIRELESS | 10 |
| PANAMA BEST TRAVEL | 10 |
| SUPERMERCADO REY | 10 |
| CLARO PANAMA | 9 |
| SUBWAY | 9 |
| SUPERMERCADO 99 | 7 |
| CABLE ONDA | 6 |
| DO IT CENTER | 6 |
| EL MACHETAZO | 4 |
| NOVEY | 4 |
| PANAFOTO | 4 |
| PETROAUTOS | 4 |
| STEVENS | 4 |
| CINEPOLIS | 3 |
| EL COSTO | 3 |
| BOLTIO | 3 |
| INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA | 3 |
| PUMA | 3 |
| SUPER CENTRO EL FUERTE | 3 |
| BANISTMO | 2 |
| COCHEZ | 2 |
| DAYRI QUEEN | 2 |
| DOMINOS PIZZA | 2 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 2 |
| FARMA VALUE | 2 |
| INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION | 2 |
| NAUTICA | 2 |
| SPORTLINE AMERICA | 2 |
| OFFICE DEPOT | 2 |
| PANATICKETS | 2 |
| PAYLESS SHOESOURCE | 2 |
| PUNTO MAYORISTA MALL | 2 |
| KFC | 2 |
| TELERED | 2 |
| TICKETPLUS | 2 |
| OTROS | 236 |
| TOTAL | 396 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------|
| 2006 (may-dic) | 1,013 | 4,203 | 5,216 |
| 2007 | 6,944 | 7,013 | 13,957 |
| 2008 | 7,972 | 6,059 | 14,031 |
| 2009 | 15,141 | 7,694 | 22,835 |
| 2010 | 14,980 | 7,892 | 22,872 |
| 2011 | 12,534 | 6,789 | 19,323 |
| 2012 | 14,719 | 6,107 | 20,826 |
| 2013 | 12,366 | 7,282 | 19,648 |
| 2014 | 6,812 | 3,786 | 10,598 |
| 2015 | 7,312 | 4,302 | 11,614 |
| 2016 | 9,927 | 5,044 | 14,971 |
| 2017 | 13,270 | 6,969 | 20,239 |
| 2018 | 4,561 | 2,578 | 7,139 |
| TOTAL | 127,551 | 75,718 | 203,269 |

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2006 - 2018 (a junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 3,803 | 2,105 | 5,908 |
| 2007 | 4,690 | 3,547 | 8,237 |
| 2008 | 5,604 | 2,847 | 8,451 |
| 2009 | 5,244 | 3,894 | 9,138 |
| 2010 | 4,972 | 3,429 | 8,401 |
| 2011 | 4,507 | 2,464 | 6,971 |
| 2012 | 6,931 | 1,793 | 8,724 |
| 2013 | 3,610 | 1,796 | 5,406 |
| 2014 | 2,623 | 1,121 | 3,744 |
| 2015 | 2,083 | 1,277 | 3,360 |
| 2016 | 5,122 | 2,018 | 7,140 |
| 2017 | 5,039 | 2,132 | 7,171 |
| 2018 | 1,424 | 646 | 2,070 |
| TOTAL | 55,652 | 29,069 | 84,721 |

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

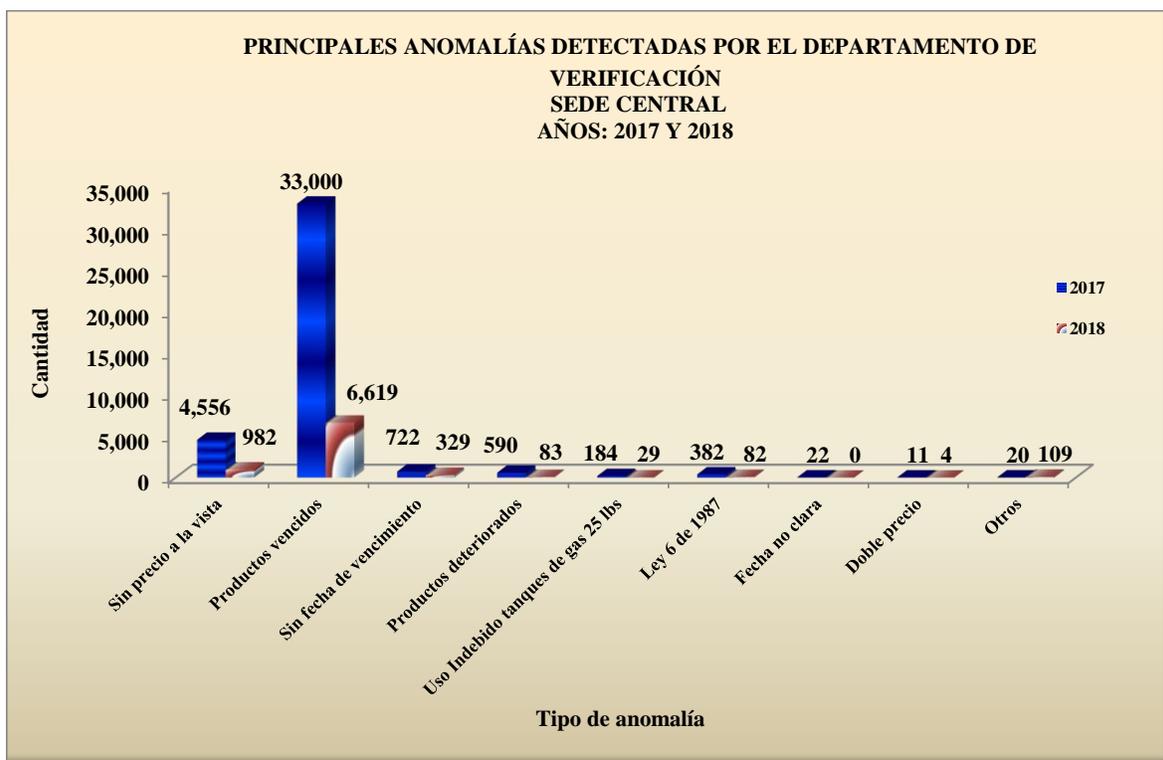
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| TIPO DE ANOMALÍA | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Cantidad de Productos | Cantidad de Productos |
| Sin precio a la vista | 4,556 | 982 |
| Productos vencidos | 33,000 | 6,619 |
| Sin fecha de vencimiento | 722 | 329 |
| Productos deteriorados | 590 | 83 |
| Uso Indebido tanques de gas 25 lbs | 184 | 29 |
| Ley 6 de 1987 | 382 | 82 |
| Fecha no clara | 22 | 0 |
| Doble precio | 11 | 4 |
| Otros | 20 | 109 |
| TOTAL | 39,487 | 8,237 |

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

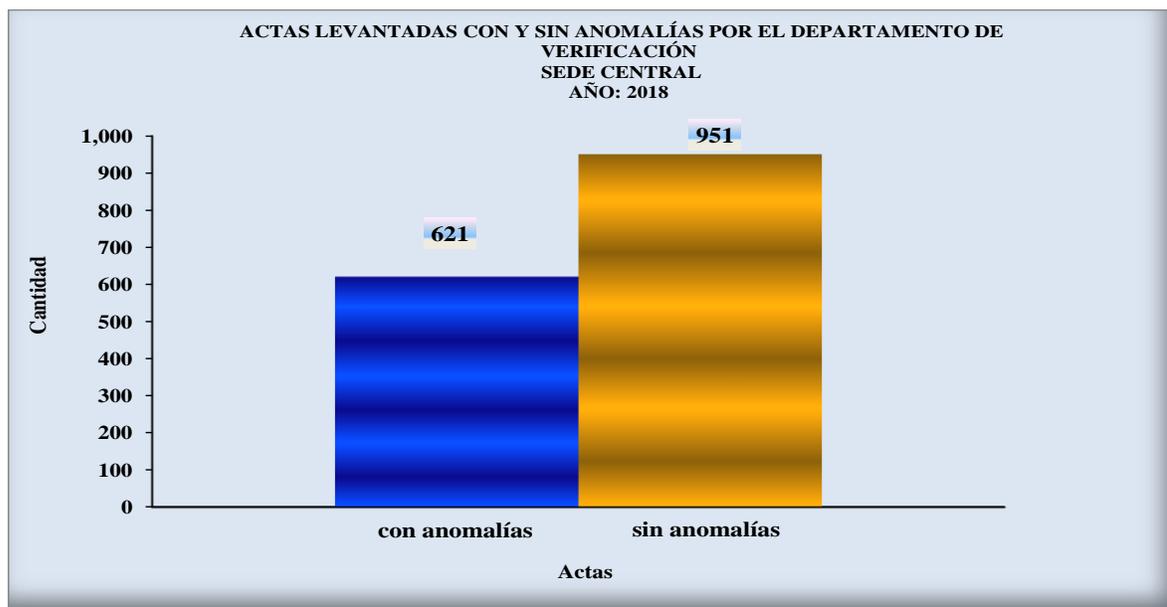
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| DETALLE | CON ANOMALÍA | SIN ANOMALÍA |
|--|--------------|--------------|
| Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987 | 621 | 951 |

Fuente: ACODECO



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

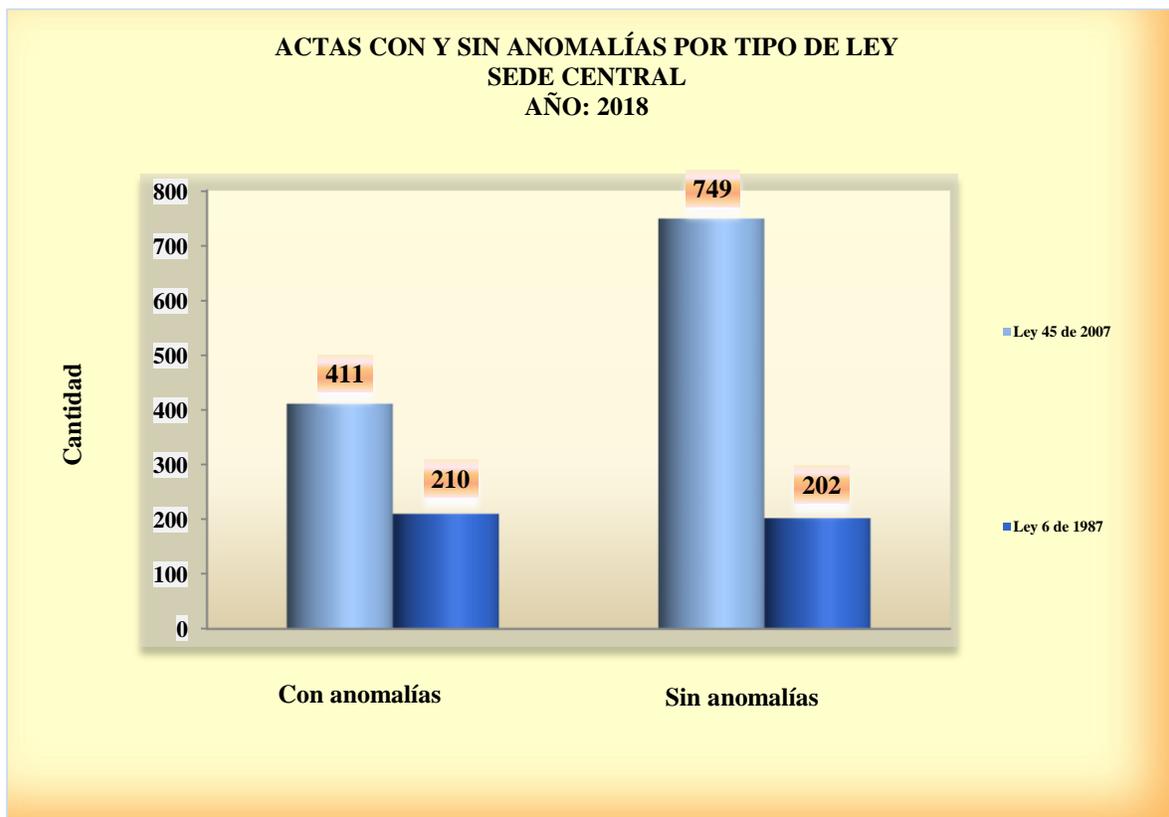
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| TIPO DE LEY | CON ANOMALÍAS | SIN ANOMALÍAS |
|----------------|---------------|---------------|
| Ley 45 de 2007 | 411 | 749 |
| Ley 6 de 1987 | 210 | 202 |

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| 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 | 92 | 559 | 380 | 145 | 0 | 58 | 91 | 982 | 325 | 242 | 1,047 | 760 | 4,681 |
| Productos vencidos (PV) | productos | 5,671 | 6,014 | 1,415 | 2,068 | 0 | 5,516 | 4,992 | 6,619 | 7,942 | 885 | 4,117 | 5,886 | 51,125 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | productos | 1 | 1,086 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 329 | 324 | 4 | 789 | 35 | 2,574 |
| Productos deteriorados | productos | 34 | 92 | 234 | 3 | 0 | 16 | 3 | 83 | 77 | 160 | 171 | 107 | 980 |
| Productos doble fecha de expiración | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 | 0 | 0 | 0 | 91 |
| Producto doble precio | productos | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 10 |
| Fecha no clara | productos | 1 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 46 | 0 | 33 | 10 | 149 |
| Incumplimiento de precios topes-gas | productos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs | productos | 10 | 8 | 1 | 30 | 0 | 48 | 35 | 29 | 13 | 14 | 25 | 14 | 227 |
| No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00 | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Cobro indebido de propina | establecimiento | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 3 | 2 | 13 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Falta a la ley 6ta sin letrero | establecimiento | 25 | 26 | 3 | 5 | 0 | 18 | 1 | 41 | 14 | 0 | 18 | 2 | 153 |
| Falta a la ley 6ta no aplica el descuento | establecimiento | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 75 | 0 | 0 | 16 | 4 | 102 |
| Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 1 | 26 |
| No entrega constancia de pago | establecimiento | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 9 | 5 | 1 | 44 |
| Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 2 | 9 |
| Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| Discriminación | establecimiento | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| TOTAL | | 5,836 | 7,847 | 2,038 | 2,254 | 0 | 5,660 | 5,137 | 8,225 | 8,833 | 1,314 | 6,234 | 6,825 | 60,203 |

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

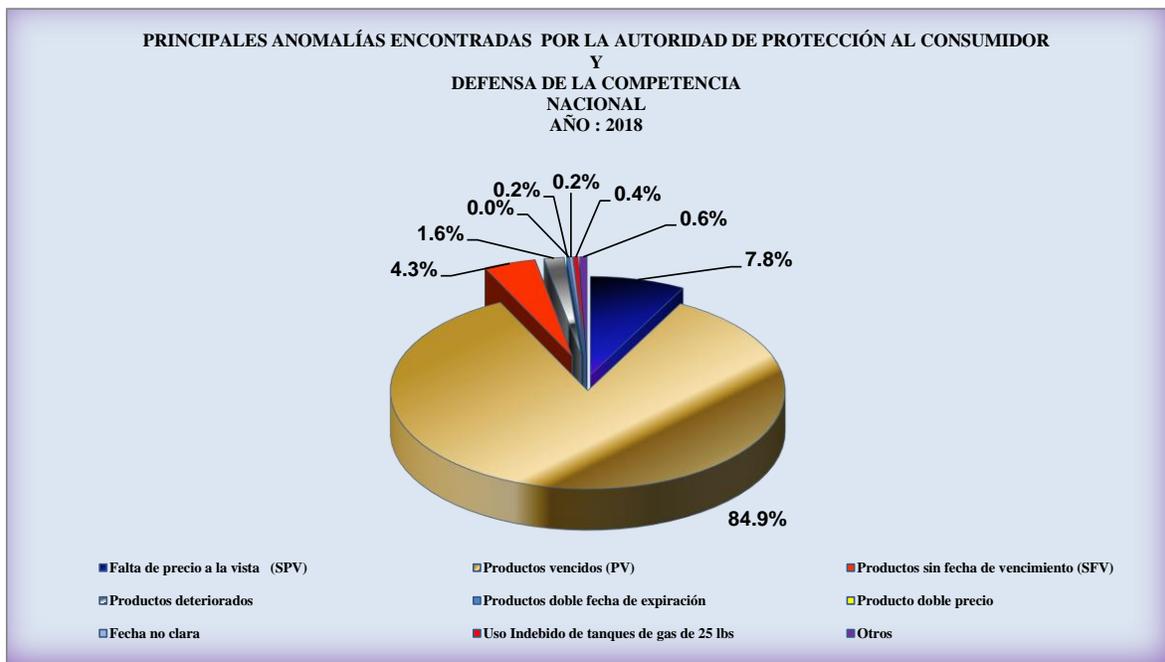
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| TIPO DE ANOMALÍA | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%) |
|--|-----------------|-------------------------------------|
| Falta de precio a la vista (SPV) | 4,681 | 7.8 |
| Productos vencidos (PV) | 51,125 | 84.9 |
| Productos sin fecha de vencimiento (SFV) | 2,574 | 4.3 |
| Productos deteriorados | 980 | 1.6 |
| Productos doble fecha de expiración | 91 | 0.2 |
| Producto doble precio | 10 | 0.0 |
| Fecha no clara | 149 | 0.2 |
| Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs | 227 | 0.4 |
| Otros | 362 | 0.6 |
| TOTAL | 60,199 | 100.0 |

Fuente: ACODECO



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

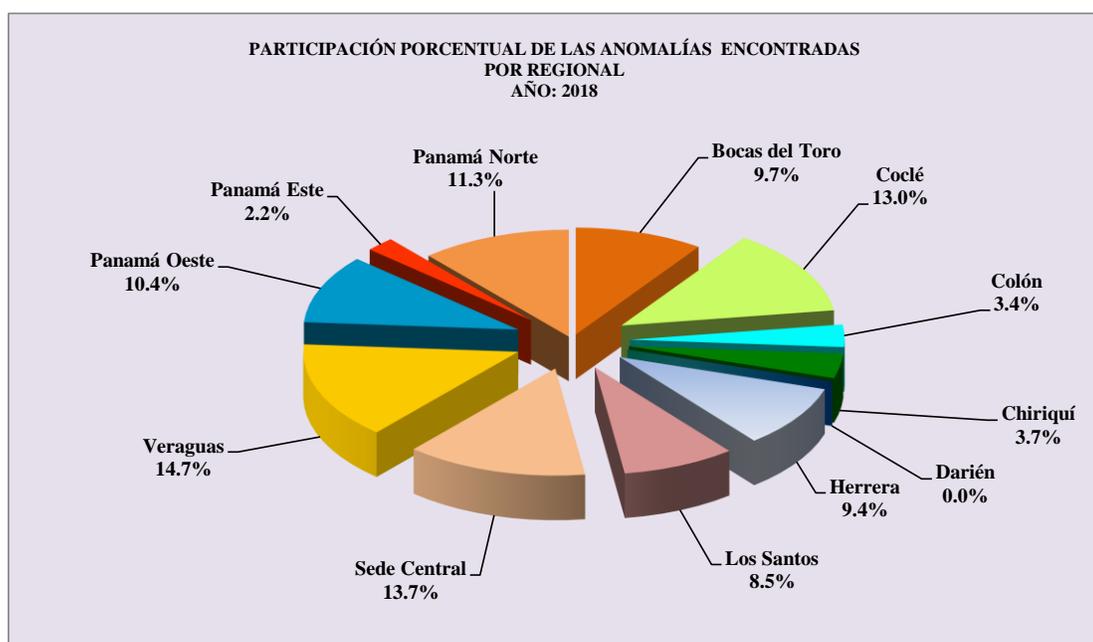
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| REGIONAL | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%) |
|-----------------|-----------------|-------------------------------------|
| Bocas del Toro | 5,837 | 9.7 |
| Coclé | 7,847 | 13.0 |
| Colón | 2,038 | 3.4 |
| Chiriquí | 2,254 | 3.7 |
| Darién | 0 | 0.0 |
| Herrera | 5,660 | 9.4 |
| Los Santos | 5,137 | 8.5 |
| Sede Central | 8,225 | 13.7 |
| Veraguas | 8,833 | 14.7 |
| Panamá Oeste | 6,245 | 10.4 |
| Panamá Este | 1,318 | 2.2 |
| Panamá Norte | 6,825 | 11.3 |
| TOTAL | 60,219 | 100.0 |

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTE ECONÓMICO | AÑO: 2018 | | PERÍODO: 2006 - 2018 | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 525 | 31.5 | 3,024 | 1.1 |
| SUPERMERCADO 99 | 564 | 33.8 | 219,592 | 82.1 |
| SUPERMERCADO XTRA | 247 | 14.8 | 13,038 | 4.9 |
| PRICE SMART | 54 | 3.2 | 142 | 0.1 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 47 | 2.8 | 3,055 | 1.1 |
| SUPERMERCADO REY | 227 | 13.6 | 12,136 | 4.5 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 1 | 0.1 | 820 | 0.3 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 2 | 0.1 | 11,088 | 4.1 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | ... | ... | 437 | 0.2 |
| POLL MART | ... | ... | 324 | 0.1 |
| SUPER CARNES | ... | ... | 205 | 0.1 |
| SUPERMERCADO EL TAJONASO | ... | ... | 17 | 0.0 |
| SUPER KOSHER | ... | ... | 1,950 | 0.7 |
| MEGA DEPOT | ... | ... | 742 | 0.3 |
| DELI (K) MARKET | ... | ... | 836 | 0.3 |
| TOTAL | 1,667 | 100.0 | 267,406 | 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 - JUNIO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTE ECONÓMICO | AÑO: 2018 | | PERÍODO: 2006 - 2018 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 100 | 14.5 | 18,290 | 7.7 |
| SUPERMERCADO 99 | 341 | 49.6 | 115,743 | 49.0 |
| SUPERMERCADO XTRA | 112 | 16.3 | 39,247 | 16.6 |
| SUPERMERCADO REY | 90 | 13.1 | 34,998 | 14.8 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 37 | 5.4 | 3,427 | 1.4 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 7 | 1.0 | 19,142 | 8.1 |
| SUPER CARNES | 1 | 0.1 | 28 | 0.0 |
| SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE | ... | ... | 515 | 0.2 |
| POLL MART | ... | ... | 56 | 0.0 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | ... | ... | 608 | 0.3 |
| SUPER KOSHER | ... | ... | 475 | 0.2 |
| MEGA DEPOT | ... | ... | 2,578 | 1.1 |
| DELI (K) MARKET | ... | ... | 532 | 0.2 |
| PRICE MART | ... | ... | 348 | 0.1 |
| SUPERMERCADO EL TAJONAZO | ... | ... | 380 | 0.2 |
| TOTAL | 688 | 100.0 | 236,367 | 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 - JUNIO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| AGENTE ECONÓMICO | AÑO: 2018 | | PERÍODO: 2006 - 2018 | |
|-------------------------------|---|----------------------|---|----------------------|
| | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS | CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO | % CANTIDAD PRODUCTOS |
| SUPERMERCADO 99 | 1 | 16.7 | 12,335 | 34.1 |
| SUPERMERCADO REY | 5 | 83.3 | 7,021 | 19.4 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 0 | 0.0 | 1,421 | 3.9 |
| SUPERMERCADO RIBA SMITH | 0 | 0.0 | 1,527 | 4.2 |
| SUPERMERCADO XTRA | 0 | 0.0 | 5,892 | 16.3 |
| SUPER CARNES | 0 | 0.0 | 175 | 0.5 |
| SUPERMERCADO MR. PRECIO | 0 | 0.0 | 2,435 | 6.7 |
| SUPERMERCADO EL FUERTE | 0 | 0.0 | 1,859 | 5.1 |
| PRICE MART | 0 | 0.0 | 2,505 | 6.9 |
| 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 | 6 | 100.0 | 36,183 | 100.0 |

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

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

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

Fuente: ACODECO

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ESTABLECIMIENTOS | BOCAS DEL TORO | COCLÉ | COLÓN | CHIRIQUÍ | DARIÉN | HERRERA | LOS SANTOS | PANAMÁ | VERAGUAS | PANAMÁ OESTE | PANAMÁ ESTE | PANAMÁ NORTE | TOTAL |
|--|----------------|------------|------------|------------|----------|------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc. | 72 | 84 | 20 | 112 | 0 | 335 | 100 | 15 | 125 | 10 | 41 | 19 | 933 |
| Almacenes | 8 | 33 | 11 | 95 | 0 | 78 | 29 | 128 | 100 | 27 | 3 | 17 | 529 |
| Animales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Auto Repuestos | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 17 |
| Alquiler de Autos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Agencia de Autos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Agencia de Viajes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 2 | 0 | 0 | 13 |
| Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Bancos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Carnicerías | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Celulares | 10 | 9 | 1 | 6 | 0 | 12 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| Centro de Estéticas | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 |
| Cines | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Clínicas y Hospitales | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 31 | 12 | 4 | 0 | 0 | 52 |
| Colegios y Escuelas | 0 | 4 | 3 | 8 | 0 | 1 | 0 | 51 | 2 | 11 | 0 | 10 | 90 |
| Computadoras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Courier | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Cooperativas | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 18 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| Distribuidora e Importadoras | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0 | 18 |
| Electronicas | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Envío de dinero | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Estacionamiento | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Estudios de Fotografías | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Estaciones de Gasolina | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 16 | 1 | 3 | 1 | 0 | 30 |
| Eventos Artísticos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| Farmacias | 11 | 6 | 2 | 12 | 0 | 9 | 7 | 19 | 13 | 6 | 3 | 3 | 91 |
| Ferreterías | 9 | 4 | 0 | 1 | 0 | 9 | 3 | 5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 33 |
| Funerarías | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Hoteles y Pensiones | 23 | 14 | 1 | 47 | 0 | 0 | 4 | 25 | 20 | 1 | 0 | 0 | 135 |
| Internet | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Joyería y Relojería | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Imprenta y Copiadoras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Investigaciones Especiales | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Lavanderías y Lavamáticos | 2 | 3 | 11 | 0 | 0 | 0 | 7 | 34 | 1 | 18 | 2 | 10 | 88 |
| Librería | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Materiales de Construcción | 0 | 1 | 0 | 14 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 18 |
| Mini Super | 209 | 117 | 39 | 75 | 0 | 295 | 60 | 112 | 96 | 82 | 80 | 84 | 1,249 |
| Mueblerías | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 9 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| Ópticas | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Otros | 24 | 26 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 28 | 4 | 9 | 0 | 1 | 95 |
| Panaderías/Refresquerías | 0 | 23 | 2 | 0 | 0 | 4 | 12 | 32 | 11 | 13 | 5 | 13 | 115 |
| Perfumerías | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| Pintura | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Restaurantes / Fondas | 65 | 71 | 21 | 43 | 0 | 79 | 57 | 337 | 44 | 65 | 9 | 28 | 819 |
| Repuestos y Rep. (Taller no Autos) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Salón de Belleza | 0 | 22 | 0 | 39 | 0 | 1 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 8 | 77 |
| Sedería y Sastrería | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Servicios Eléctricos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Supermercados | 16 | 43 | 10 | 33 | 0 | 27 | 8 | 89 | 15 | 60 | 33 | 26 | 360 |
| Telefonía | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| Transporte (Fletes y Similares) | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 6 | 14 | 0 | 0 | 40 |
| Taller de Reparaciones de Autos | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Tv por Cable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Universidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Útiles de Oficina | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Ventas de Autos Usados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Veterinarias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Zapatería | 0 | 1 | 0 | 15 | 0 | 3 | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| TOTAL DE VISITAS | 473 | 473 | 128 | 519 | 0 | 886 | 332 | 1,183 | 516 | 330 | 182 | 222 | 5,244 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | UNIDAD DE MEDIDA | BOCAS DEL TORO | | COCLÉ | | COLÓN | | CHIRIQUÍ | | HERRERA | | LOS SANTOS | | PANAMÁ | | VERAGUAS | | Total de Productos | | TOTAL | |
|---|---------------------|----------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|--------------|---------------|------------|-----------|--------------------|---------------|---------------|---|
| | | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de calidad de arroz | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | 1 | 0 | 47 | 17 | 48 | 42 | 25 | 15 | 48 | 16 | 47 | 18 | 167 | 18 | 34 | 16 | 417 | 142 | 559 | |
| - A favor del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 115 | 0 | 154 | 154 | |
| - En contra del consumidor | balanza | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 37 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 2 | 0 | 58 | 58 | |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Análisis Físicoquímicos | marcas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verificación contenido neto canasta básica | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,220 | 652 | 0 | 0 | 3,220 | 652 | 3,872 | |
| Verificación contenido neto de pan | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación contenido neto Útiles Escolares | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación contenido neto Cemento | producto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28,945 | 0 | 0 | 0 | 28,945 | 28,945 | 28,945 | |
| Verificación de venta pan por peso | establecimiento | 0 | 0 | 24 | 15 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 | 7 | 10 | 24 | 4 | 9 | 25 | 15 | 78 | 70 | 148 | |
| Verificación contenido neto de huevos | producto (huevo) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación contenido neto de gas | producto (cilindro) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 8 | 16 | 37 | 0 | 0 | 57 | 45 | 102 | |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71 | producto (cilindro) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| 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 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 4 | 61 | 1 | 9 | 7 | 88 | 95 | |
| Bloques | establecimiento | 0 | 0 | 8 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3 | 25 | 36 | 7 | 9 | 52 | 58 | 110 | |
| Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc) | estaciones | 8 | 3 | 21 | 8 | 6 | 0 | 6 | 3 | 18 | 5 | 11 | 0 | 71 | 18 | 22 | 5 | 163 | 42 | 205 | |
| Verificación de surtidores de combustible (1) | surtidor | 141 | 5 | 410 | 2 | 0 | 0 | 124 | 5 | 195 | 3 | 93 | 0 | 1,412 | 5 | 329 | 1 | 2,704 | 21 | 2,725 | |
| - A favor del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 9 | 9 | |
| - En contra del consumidor | surtidor | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 21 | 21 | |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 36 | 0 | 98 | 0 | 5 | 0 | 22 | 0 | 61 | 3 | 32 | 0 | 263 | 1 | 81 | 1 | 598 | 5 | 603 | |
| Verificación de agroquímicos | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación de escáner | establecimiento | 0 | 2 | 9 | 16 | 4 | 14 | 8 | 11 | 13 | 11 | 7 | 12 | 76 | 45 | 11 | 18 | 128 | 129 | 257 | |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 7 | | 37 | | 0 | | 5 | | 36 | | 21 | | 104 | | 51 | | 261 | | 261 | |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 3 | | 32 | | 58 | | 6 | | 32 | | 24 | | 124 | | 55 | | 334 | | 334 | |
| Verificación de grasas | freidora o paila | 33 | 2 | 44 | 0 | 0 | 0 | 46 | 1 | 44 | 0 | 45 | 0 | 478 | 33 | 52 | 1 | 742 | 37 | 779 | |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 1 | 207 | 0 | 0 | 1 | 218 | 219 | |
| Verificaciones Especiales * | prod-establec | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 84 | 0 | 0 | 18 | 88 | 106 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 219 | 12 | 661 | 77 | 63 | 56 | 238 | 39 | 393 | 45 | 300 | 85 | 5,750 | 30,151 | 562 | 75 | 8,186 | 30,540 | 38,726 | |

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

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | UNIDAD DE MEDIDA | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | TOTAL DE PRODUCTOS | | TOTAL |
|---|---------------------|------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|---------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------------------|-----------|---------|
| | | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | cumple | no cumple | |
| | | Andánsis de calidad de arroz | producto | - | - | | | 13 | 65 | 0 | 2 | 3 | 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Verificación de pesas y balanzas | balanza | - | 142 | 508 | 135 | 998 | 98 | 297 | 70 | 853 | 297 | 1,304 | 419 | 417 | 142 | 4,377 | 1,303 | 5,680 |
| - A favor del consumidor | balanza | - | | | 51 | | 36 | 2 | 24 | 0 | 69 | 0 | 99 | 0 | 154 | 2 | 433 | 435 |
| - En contra del consumidor | balanza | - | | | 58 | | 40 | 0 | 34 | 0 | 77 | 0 | 102 | 0 | 58 | 0 | 369 | 369 |
| Balanzas Retiradas | balanza mecánicas | - | 44 | 19 | | 21 | 0 | 18 | 0 | 12 | 0 | 25 | 0 | 2 | 0 | 141 | 141 | |
| Andánsis Físicoquímicos | marca | - | - | | 18 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 4 | 22 |
| Contenido Neto (canasta básica,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas) | producto | - | 19,382 | 57,161 | 6,699 | 29,136 | 3,127 | 96,759 | 7,838 | 133,464 | 15,671 | 74,185 | 13,071 | 3,236 | 29,634 | 393,941 | 95,422 | 489,363 |
| Verificación de venta pan por peso | establecimientos | - | 391 | 56 | 71 | 9 | 11 | 131 | 160 | 157 | 183 | 177 | 270 | 78 | 70 | 608 | 1,156 | 1,764 |
| Verificación de tanques de gas-Ley 71 | producto (cilindro) | - | 401 | 71 | 3 | 49 | | 35 | 281 | 466 | 2,938 | 1 | 885 | 1 | 0 | 623 | 4,508 | 5,131 |
| Verificación de análisis de calidad de legumbres secas porotos,frijoles y lentejas | producto (bolsa) | - | - | | | | | 0 | 1 | 0 | 0 | 21 | 230 | 0 | 0 | 21 | 231 | 252 |
| Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques) | establecimiento | - | 200 | 92 | 370 | 47 | 189 | 78 | 431 | 1 | 8 | 88 | 249 | 59 | 146 | 365 | 1,593 | 1,958 |
| 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 | 163 | 42 | 1,089 | 391 | 1,480 |
| verificación de surtidores de combustible | surtidor | - | 40 | 464 | 3 | 1,613 | 32 | 2,482 | 9 | 3,342 | 45 | 4,837 | 36 | 2,704 | 21 | 15,442 | 186 | 15,628 |
| - A favor del consumidor | surtidor | - | | | 3 | | 86 | 0 | 7 | 0 | 27 | 0 | 19 | 0 | 9 | 0 | 151 | 151 |
| - En contra del consumidor | surtidor | - | | | 3 | | 21 | 0 | 3 | 0 | 17 | 0 | 16 | 0 | 21 | 0 | 81 | 81 |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | - | - | 112 | | 423 | 11 | 482 | 0 | 772 | 2 | 1,171 | 11 | 598 | 5 | 3,558 | 29 | 3,587 |
| Verificación de agroquímicos | establecimientos | - | 27 | | 1 | 1 | 12 | 0 | 0 | 3 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 72 | 76 |
| Verificación de escáner | establecimientos | - | 285 | 98 | 262 | 79 | 158 | 129 | 136 | 176 | 258 | 166 | 254 | 128 | 129 | 776 | 1,482 | 2,258 |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | - | | 543 | | 348 | | 363 | | 604 | | 602 | | 261 | | 2,721 | | 2,721 |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | - | | 538 | | 366 | | 286 | | 611 | | 615 | | 334 | | 2,750 | | 2,750 |
| Verificación de grasas | freidora o paila | - | 34 | 2 | | 795 | 78 | 1,059 | 55 | 796 | 37 | 1,043 | 41 | 742 | 37 | 4,437 | 584 | 5,021 |
| Información comercial | marca | - | 338 | 30 | 44 | 1 | 24 | 71 | 849 | 106 | 289 | 59 | 39 | 1 | 218 | 268 | 663 | 931 |
| Verificaciones Especiales * | prod-establec | - | | | | | | | | | | 46 | 46 | 18 | 88 | 64 | 134 | 198 |

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

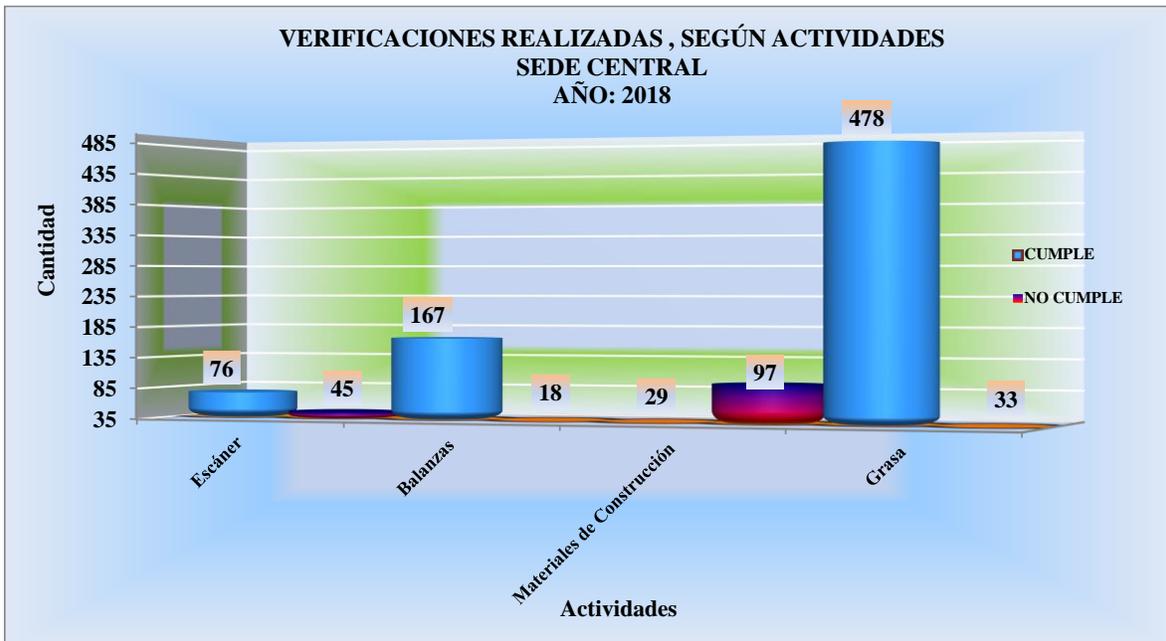
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|----------------------------|--------|-----------|
| Escáner | 76 | 45 |
| Balanzas | 167 | 18 |
| Materiales de Construcción | 29 | 97 |
| Grasa | 478 | 33 |

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

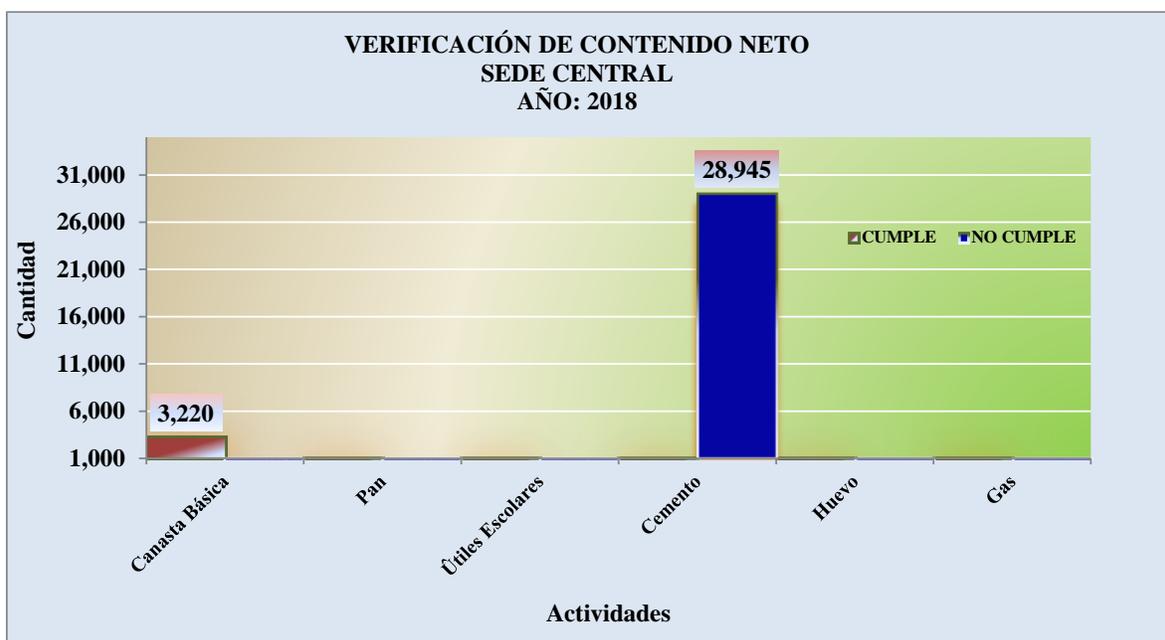
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|------------------|--------|-----------|
| Canasta Básica | 3,220 | 652 |
| Pan | 0 | 0 |
| Útiles Escolares | 0 | 0 |
| Cemento | 0 | 28,945 |
| Huevo | 0 | 0 |
| Gas | 16 | 37 |

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

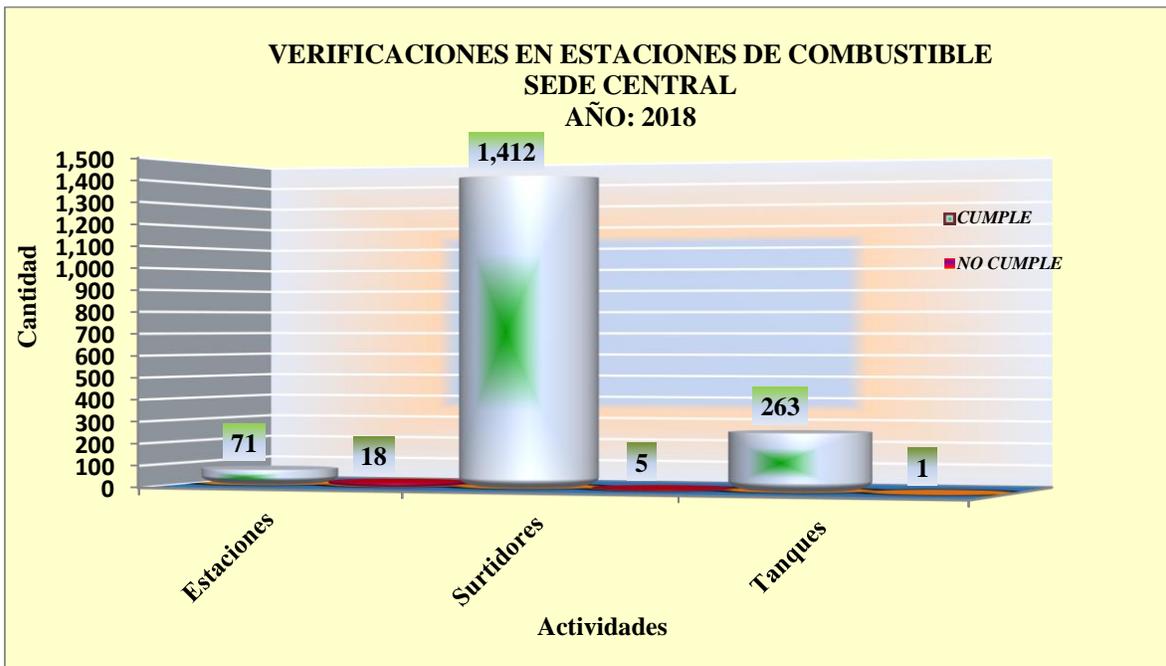
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | CUMPLE | NO CUMPLE |
|-------------|--------|-----------|
| Estaciones | 71 | 18 |
| Surtidores | 1,412 | 5 |
| Tanques | 263 | 1 |

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

Fuente: ACODECO



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

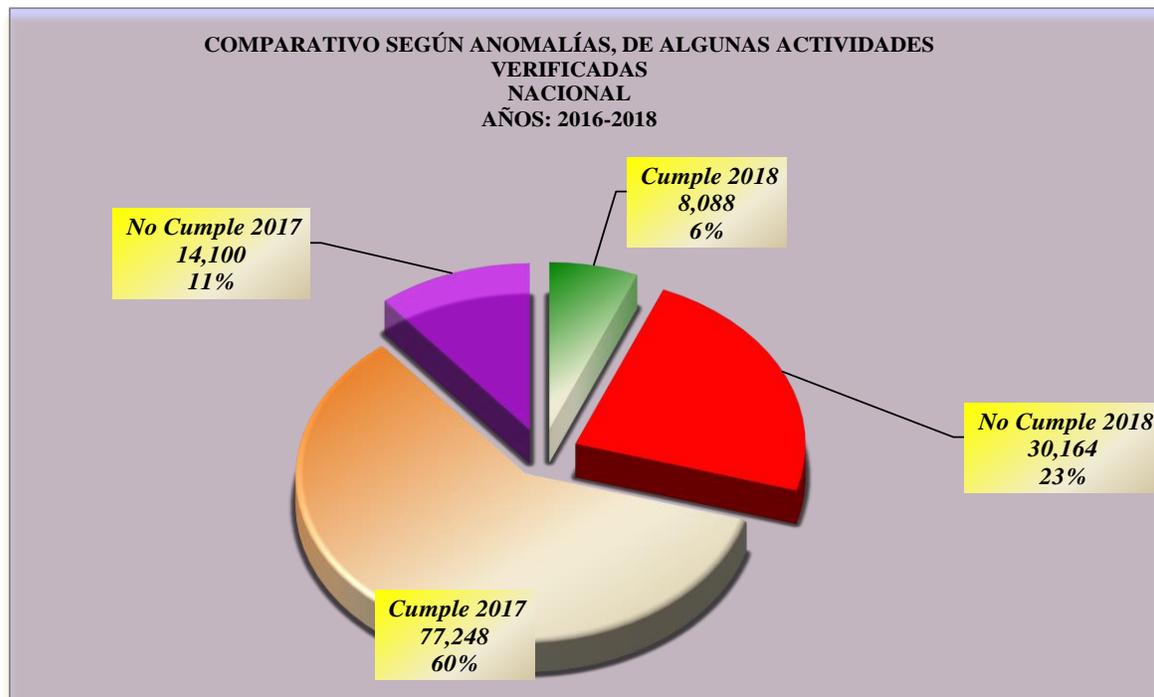
PERÍODO: 2017 - 2018 (hasta junio)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | Cumple 2018 | No Cumple 2018 | Cumple 2017 | No Cumple 2017 |
|------------------------------|--------------|----------------|---------------|----------------|
| Escáner | 128 | 129 | 166 | 254 |
| Pesas y Balanzas | 417 | 142 | 1,304 | 419 |
| Combustible (1) | 3,465 | 68 | 462 | 66 |
| Contenido Neto (lotes) | 3,277 | 29,642 | 74,185 | 13,071 |
| Mat. Construcción (establec) | 59 | 146 | 88 | 249 |
| Grasas (pailas-freidoras) | 742 | 37 | 1,043 | 41 |
| TOTAL | 8,088 | 30,164 | 77,248 | 14,100 |

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018****Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

| DETALLE | TOTAL |
|---------------------------------------|----------------|
| ACTIVIDADES | |
| Jornadas Educativas | 226 |
| Medios de Comunicación | 308 |
| Consulta | 2,619 |
| Capacitaciones | 311 |
| PROGRAMAS | |
| Acodeco Tour | 191 |
| Cuida Tu Bolsillo | 38 |
| Guía del Consumidor | 2 |
| TEMAS | |
| Ley 6ta | 727 |
| Ley 24 | 8 |
| Ley 45 | 1,323 |
| Ley 81 | 111 |
| Control de Precio | 532 |
| Otros | 774 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | |
| Televisión | 73 |
| Radio | 245 |
| Prensa | 20 |
| Otros | 7 |
| MÓDULOS | |
| Albrook Mall | 368 |
| Los Pueblos | 184 |
| La Peatonal | 0 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 121,890 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 30,271 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| DETALLE | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| ACTIVIDADES | 26 | 40 | 49 | 55 | 64 | 49 | 283 |
| Jornadas Educativas | 5 | 3 | 2 | 8 | 5 | 7 | 30 |
| Medios de Comunicación | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 8 |
| Programas | 9 | 7 | 7 | 4 | 11 | 10 | 48 |
| Diseño Gráfico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulta (sede) | 1 | 21 | 24 | 31 | 34 | 24 | 135 |
| Capacitaciones | 9 | 6 | 11 | 7 | 11 | 6 | 50 |
| Módulos | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| PROGRAMAS | 8 | 6 | 7 | 7 | 11 | 10 | 49 |
| Acodeco Tour | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Reciclaje | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Cuida Tu Bolsillo | 7 | 6 | 7 | 2 | 8 | 8 | 38 |
| Guía del Consumidor | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| TEMAS | 19 | 34 | 45 | 44 | 56 | 40 | 238 |
| Ley 6ta | 6 | 8 | 9 | 16 | 19 | 7 | 65 |
| Ley 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ley 45 | 6 | 8 | 27 | 9 | 15 | 10 | 75 |
| Ley 81 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Control de Precios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 7 | 16 | 9 | 19 | 22 | 23 | 96 |
| MOTIVOS | 0 |
| Publicidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contrato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garantía | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 8 | 7 | 10 | 3 | 9 | 8 | 45 |
| Televisión | 7 | 7 | 9 | 3 | 9 | 8 | 43 |
| Radio | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Prensa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MÓDULOS (consultas)* | 106 | 88 | 87 | 87 | 101 | 83 | 552 |
| Albrook Mall (1) | 86 | 60 | 48 | 53 | 67 | 54 | 368 |
| Los Pueblos (1) | 20 | 28 | 39 | 34 | 34 | 29 | 184 |
| La Peatonal (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 5,919 | 1,184 | 2,348 | 1,850 | 1,878 | 3,412 | 16,591 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 346 | 131 | 348 | 496 | 434 | 304 | 2,059 |

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDADES | BOCAS DEL TORO | COCLÉ | COLÓN | CHIRIQUÍ | DARIÉN | HERRERA | LOS SANTOS | VERAGUAS | PANAMÁ OESTE | PANAMÁ ESTE | PANAMÁ NORTE | TOTAL |
|--|----------------|--------------|------------|---------------|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|---------------|
| Jornadas Educativas | 12 | 17 | 5 | 24 | 0 | 47 | 33 | 43 | 12 | 3 | 7 | 196 |
| Población Beneficiada Jornadas Educativas | 269 | 374 | 0 | 12,357 | 0 | 5,527 | 231 | 681 | 591 | 77 | 449 | 20,107 |
| Capacitaciones | 12 | 37 | 64 | 3 | 0 | 48 | 64 | 12 | 12 | 9 | 13 | 261 |
| Personas Capacitadas | 347 | 798 | 400 | 120 | 0 | 1,221 | 1,087 | 684 | 300 | 480 | 501 | 5,437 |
| Programas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 |
| Población Beneficiada Acodeco Tour | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 | 0 | 0 | 0 | 0 | 184 |
| Consultas Educativas | 136 | 185 | 325 | 270 | 0 | 117 | 515 | 440 | 222 | 274 | 105 | 2,484 |
| Personal | 125 | 182 | 125 | 253 | 0 | 117 | 368 | 423 | 157 | 232 | 105 | 1,982 |
| Telefonía | 11 | 3 | 200 | 17 | 0 | 0 | 147 | 17 | 65 | 42 | 0 | 502 |
| Escrita | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Temas - Consultas | 136 | 185 | 207 | 291 | 0 | 891 | 515 | 440 | 227 | 345 | 0 | 3,237 |
| Ley 6ta | 18 | 15 | 117 | 125 | 0 | 176 | 99 | 58 | 38 | 16 | 0 | 662 |
| Ley 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Ley 45 | 83 | 48 | 0 | 126 | 0 | 290 | 254 | 79 | 184 | 184 | 0 | 1,248 |
| Ley 81 | 4 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 81 | 0 | 109 |
| Control de Precios | 3 | 100 | 90 | 22 | 0 | 16 | 41 | 255 | 5 | 0 | 0 | 532 |
| Otros | 28 | 22 | 0 | 4 | 0 | 409 | 111 | 40 | 0 | 64 | 0 | 678 |
| Distribución de Material Educativo | 4,977 | 2,681 | 1,009 | 37,067 | 0 | 27,060 | 15,048 | 8,661 | 5,341 | 3,455 | 0 | 105,299 |
| Participación en Medios de Comunicación | 20 | 33 | 0 | 114 | 0 | 23 | 58 | 47 | 3 | 2 | 3,248 | 300 |
| Televisión | 3 | 5 | 0 | 14 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 30 |
| Radio | 17 | 20 | 0 | 81 | 0 | 21 | 56 | 45 | 3 | 0 | 0 | 243 |
| Prensa | 0 | 1 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| Otros | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 752 | 1,357 | 725 | 12,747 | 0 | 6,865 | 2,017 | 1,805 | 1,113 | 831 | 1,055 | 28,212 |

Fuente: ACODECO

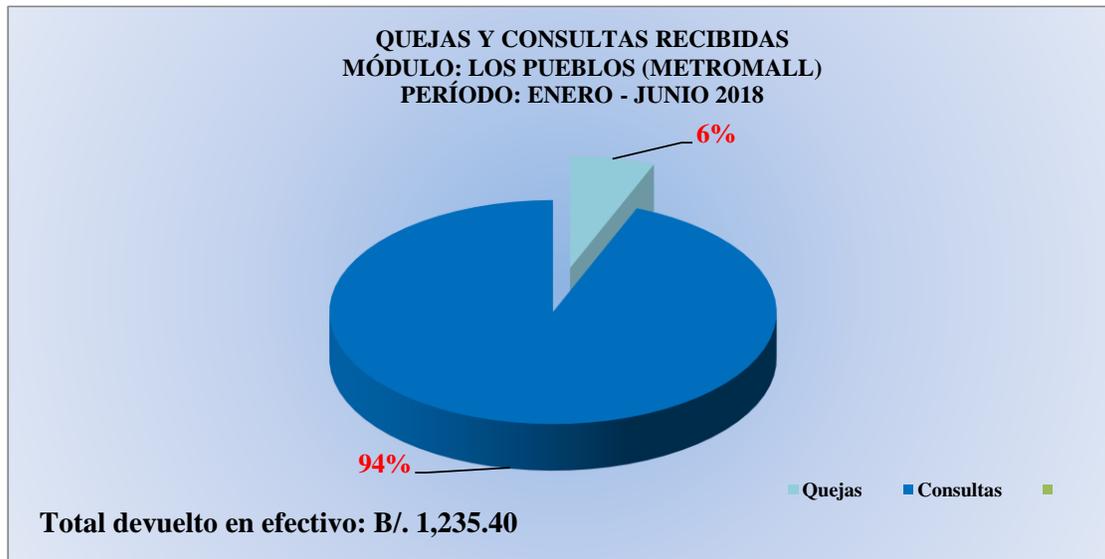
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2018
 LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDAD | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL | DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.) |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 1,235.40 |
| Consultas | 20 | 28 | 39 | 34 | 34 | 29 | 184 | |
| TOTAL | 32 | 28 | 39 | 34 | 34 | 29 | 196 | |

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

Fuente: ACODECO



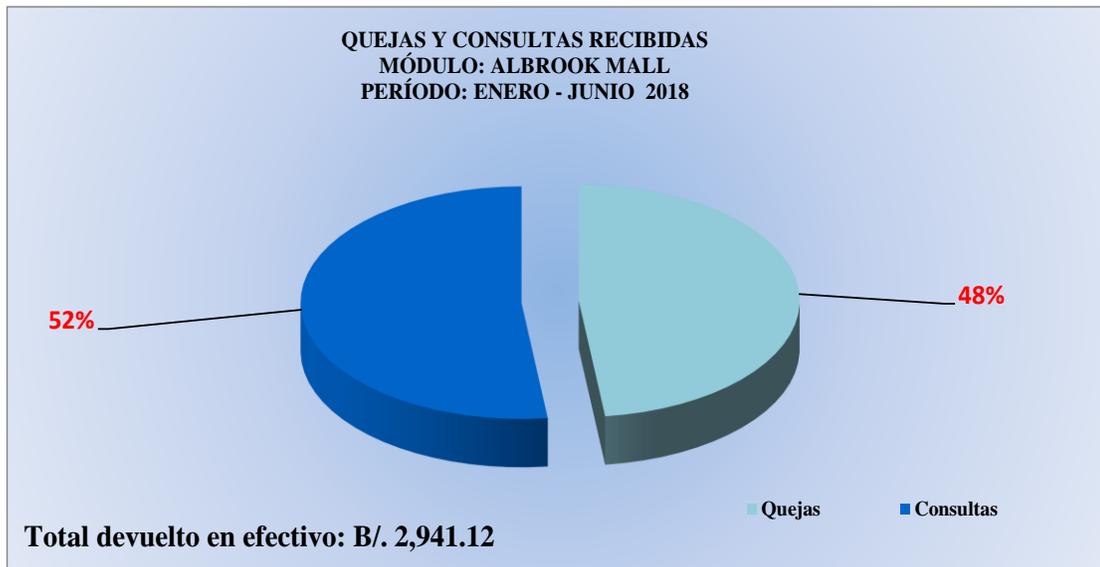
ALBROOK MALL

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

| ACTIVIDAD | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL | DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.) |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Quejas | 81 | 54 | 48 | 48 | 66 | 44 | 341 | 2,941.12 |
| Consultas | 86 | 60 | 48 | 53 | 67 | 54 | 368 | |
| TOTAL | 167 | 114 | 96 | 101 | 133 | 98 | 709 | |

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

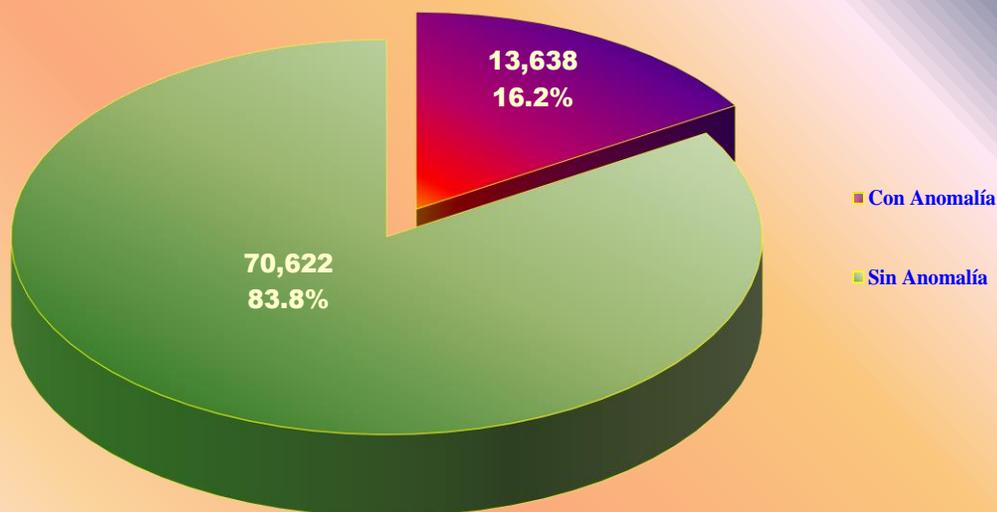
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE JUNIO DE 2018

| DETALLE | TOTAL |
|--------------|---------------|
| Con Anomalía | 13,638 |
| Sin Anomalía | 70,622 |
| TOTAL | 84,260 |

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE JUNIO DE 2018



Total de Establecimientos Verificados: 84,260
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,407,704.50

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 2018

| TIPO DE ESTABLECIMIENTO | TOTAL |
|-------------------------|---------------|
| Supermercados | 5,626 |
| Minisuper | 38,631 |
| Abarroterías | 40,003 |
| TOTAL | 84,260 |

Fuente: ACODECO

