



**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**

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

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

® Datos revisados.

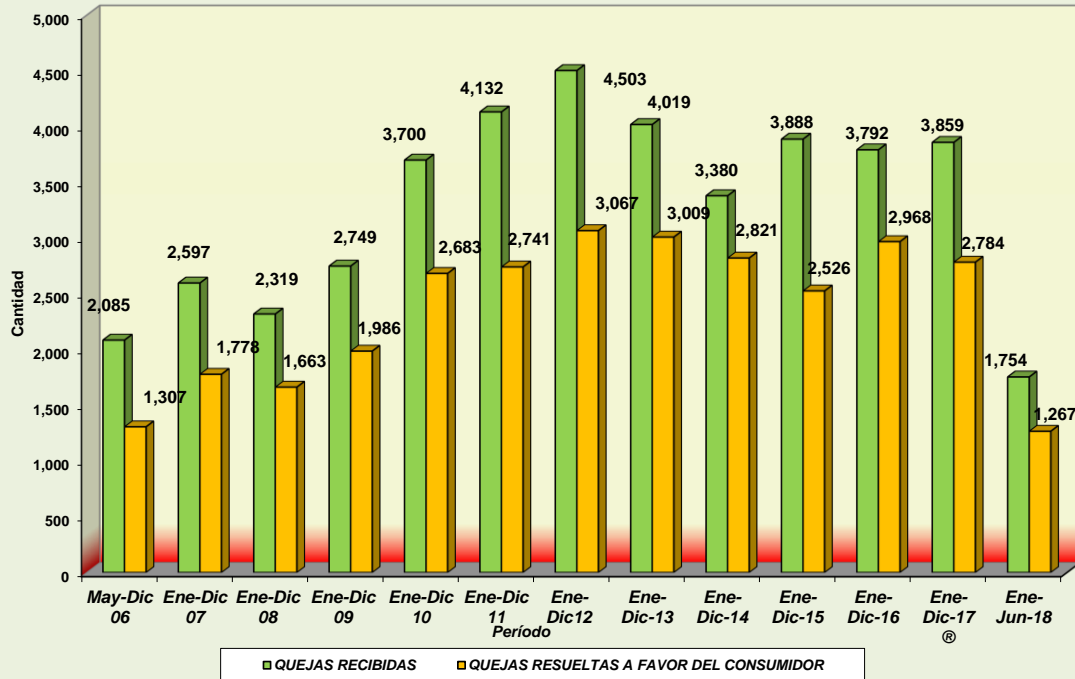
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

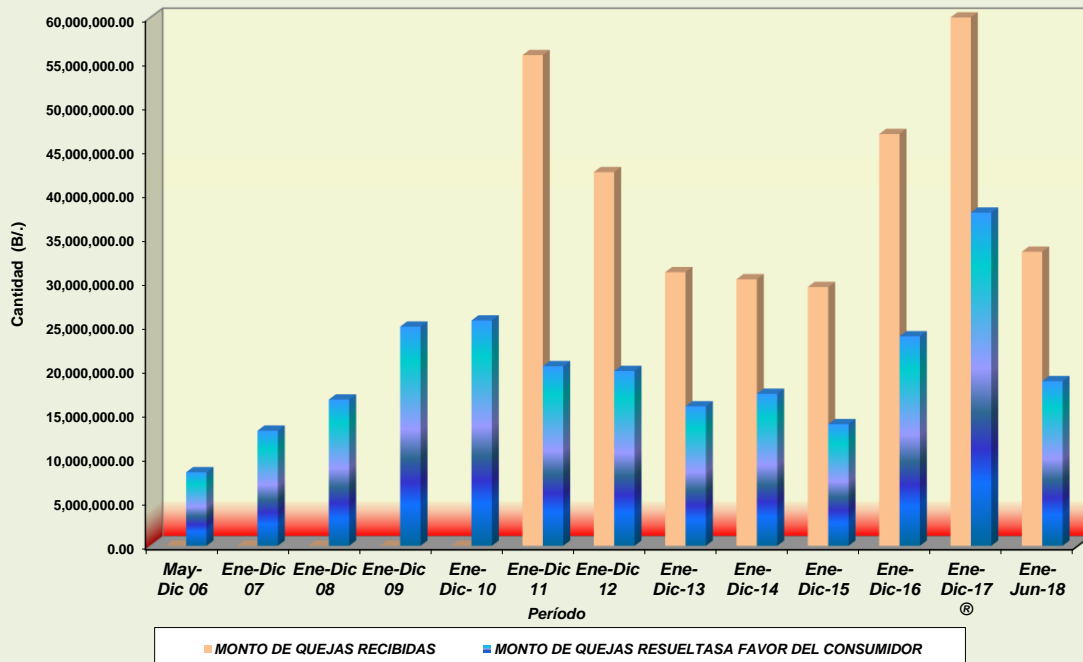
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)</b>	<b>30,600</b>	<b>255,958,350.05</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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

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

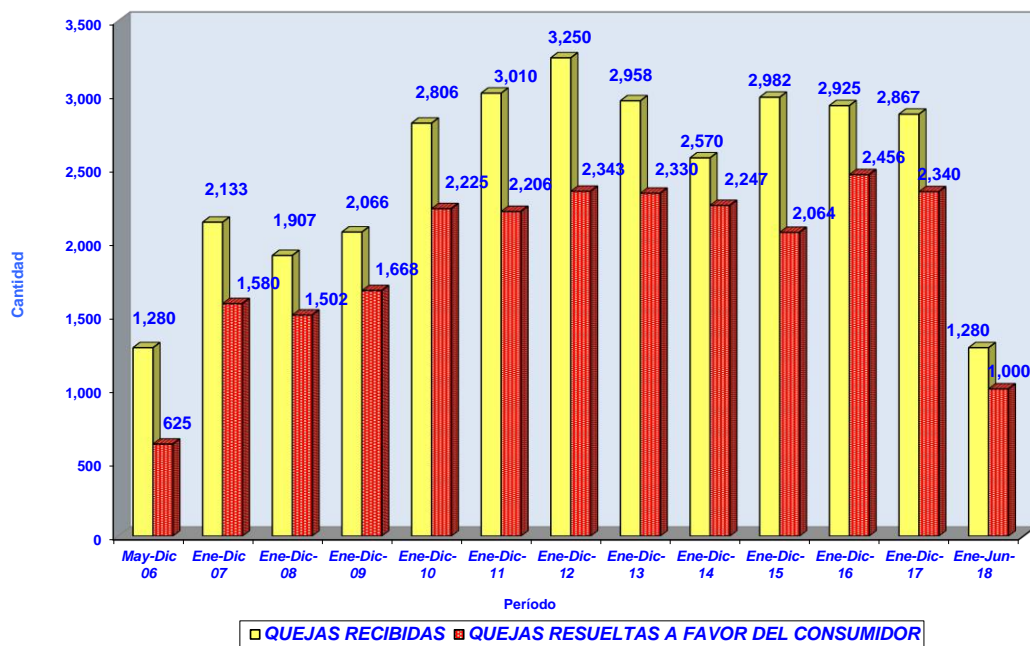
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

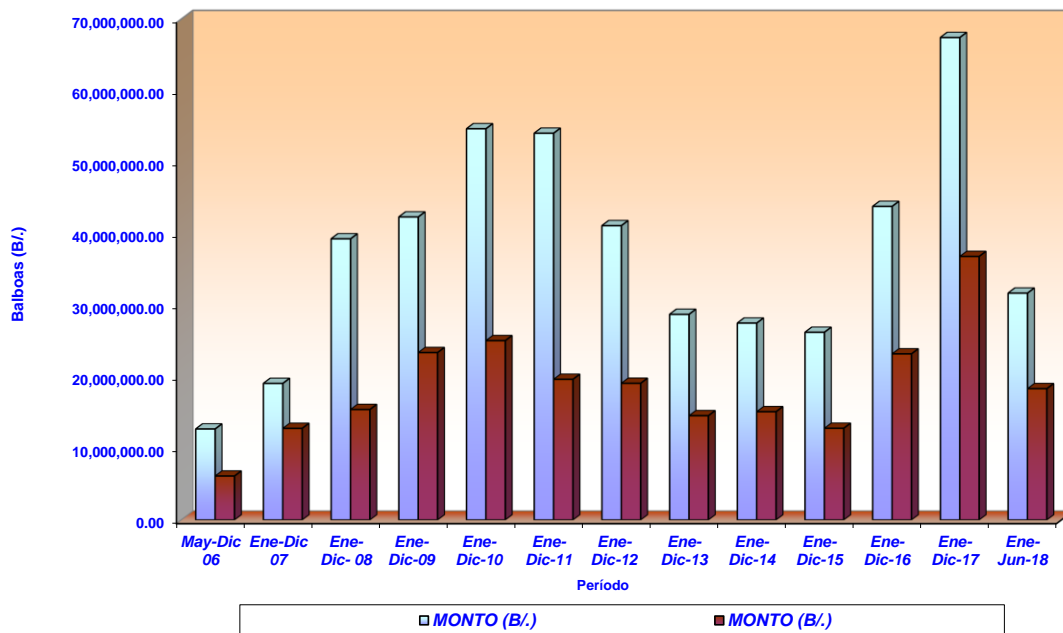
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13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

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 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 <sup>o</sup>	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
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>295</b>	<b>409</b>	<b>1,125</b>	<b>376</b>	<b>399</b>	<b>343</b>	<b>1,118</b>	<b>-0.62</b>

© 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	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>2,043</b>	<b>1,754</b>	<b>82</b>	<b>207</b>	<b>0</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>73,792.21</b>	<b>31,509,273.37</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - JUNIO 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
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>	<b>56,467.90</b>	<b>18,069,728.90</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>29,440,526.39</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>1,950,522.96</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>328,881.19</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

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**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
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/Relojerías	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
Opticas	9
Ferreterías, materiales de construccion o similares	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Supermercados	6
Eventos artísticos	6
Constructoras	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Materiales de construcción	5
Farmacías	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 Fotograffas	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
<b>TOTAL</b>	<b>1,327</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>1,327</b>	<b>100.0</b>	<b>1,417.68</b>	<b>1,881,267.20</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO  
DE DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - JUNIO 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
<b>TOTAL</b>	<b>947</b>	<b>100.0</b>	<b>657.58</b>	<b>622,725.20</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>231,899.88</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>60,538.89</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>33,080.51</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>42,716.24</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	9	5,461.47
Acuerdo	5	4,075.25
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,536.72</b>

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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>1,950,522.96</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>328,881.19</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

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**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>1,049</b>	<b>100.0</b>	<b>1,091,676.94</b>

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**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>100.0</b>	<b>850,315.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	200	100.0	266,376.22
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>266,376.22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>266,376.22</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>	<b>232,251.78</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100.0</b>	<b>328,879.35</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>82.65</b>

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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>88,742.69</b>	<b>13,577,631.50</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - JUNIO 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
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>	<b>56,467.90</b>	<b>4,089,525.36</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2,545,456.88</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2,545,456.88</b>

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**

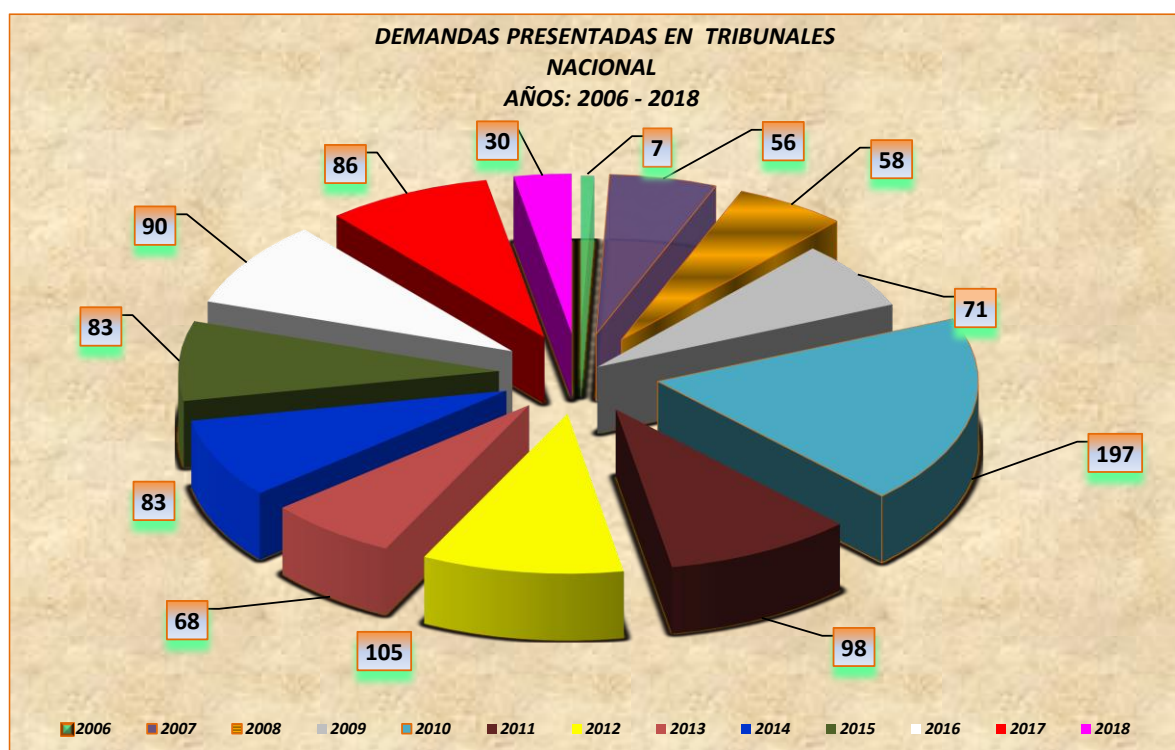
**AÑO: 2006 - 2018**

**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
<b>TOTAL</b>	<b>1,032</b>	<b>100.0</b>	<b>43,423,998.90</b>

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**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</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**

<b>SOLICITUD</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>		<b>203</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>2,748</b>	<b>100.0</b>	<b>1,060,276.75</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

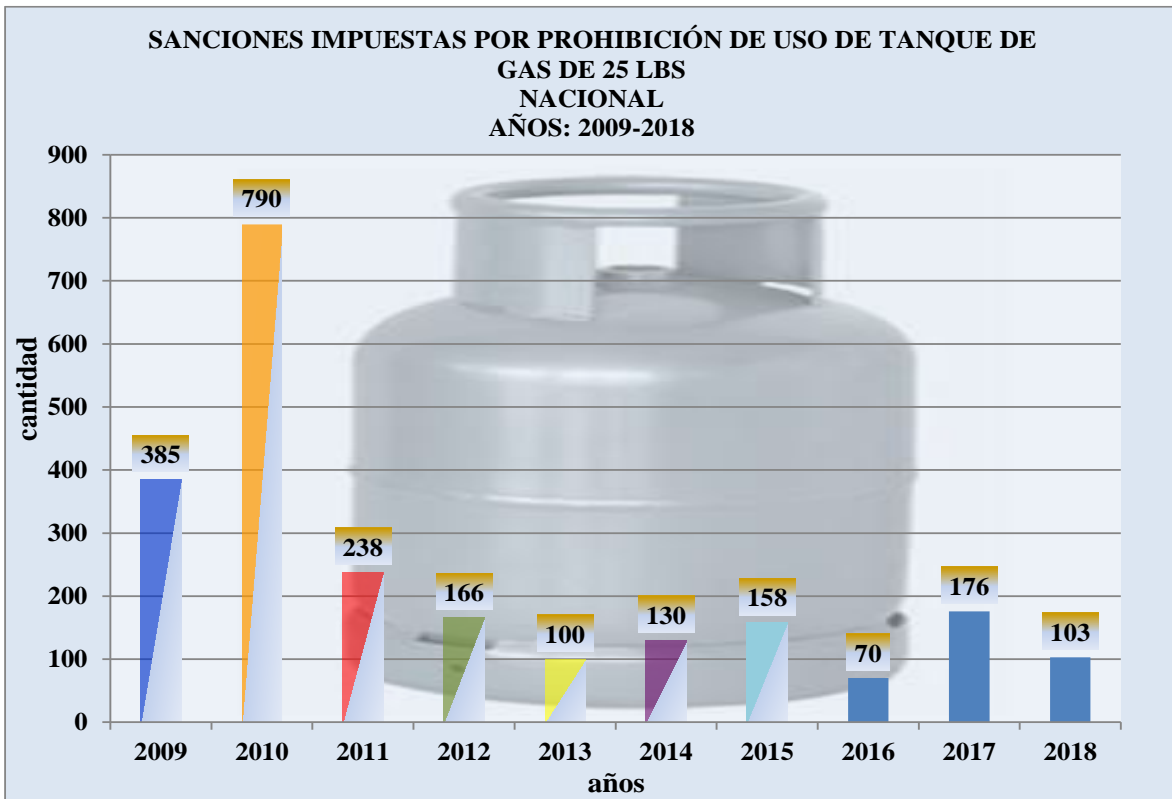
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2018 ( a junio)**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>2,316</b>	<b>1,134,150.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

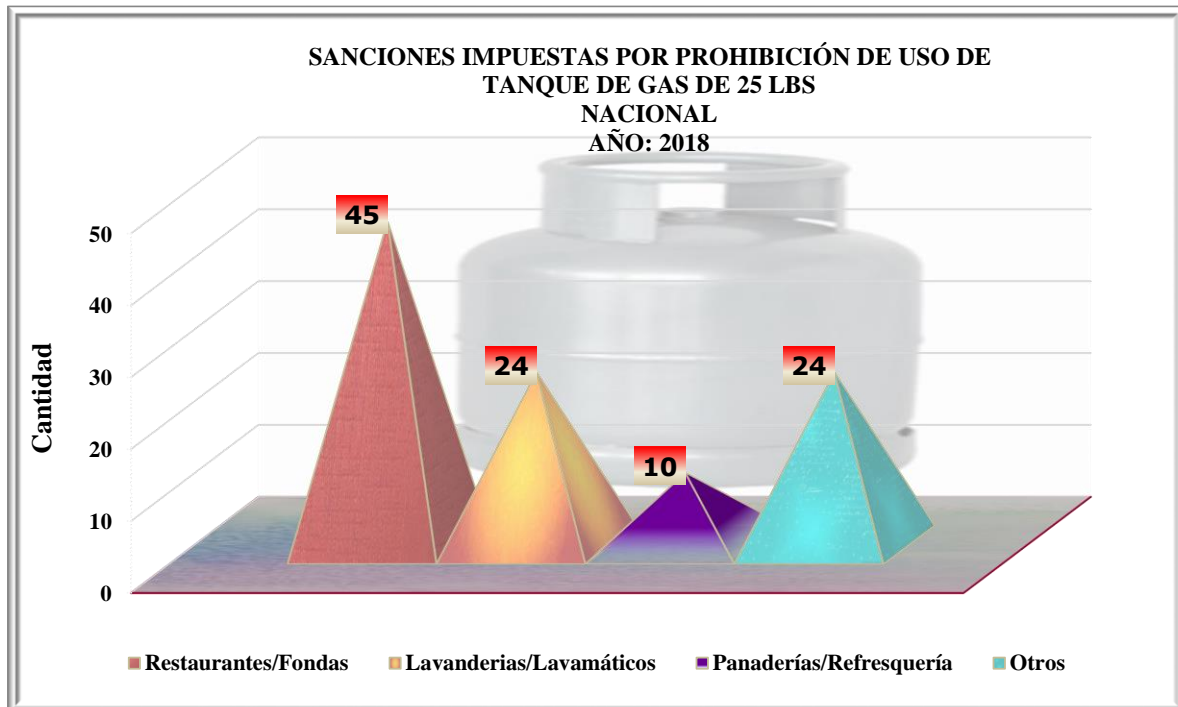
**NACIONAL  
AÑO: 2018 ( a junio)**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

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

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
<b>TOTAL</b>	<b>849</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2018 ( a junio )**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

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

<sup>®</sup> Datos revisados

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
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	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

\*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**

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

**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**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1,800.00</b>

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	32,839.94
<b>POR DENUNCIA</b>		
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
<b>POR OFICIO</b>		
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
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>32,839.94</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>28</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

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

**Fuente: ACODECO**

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

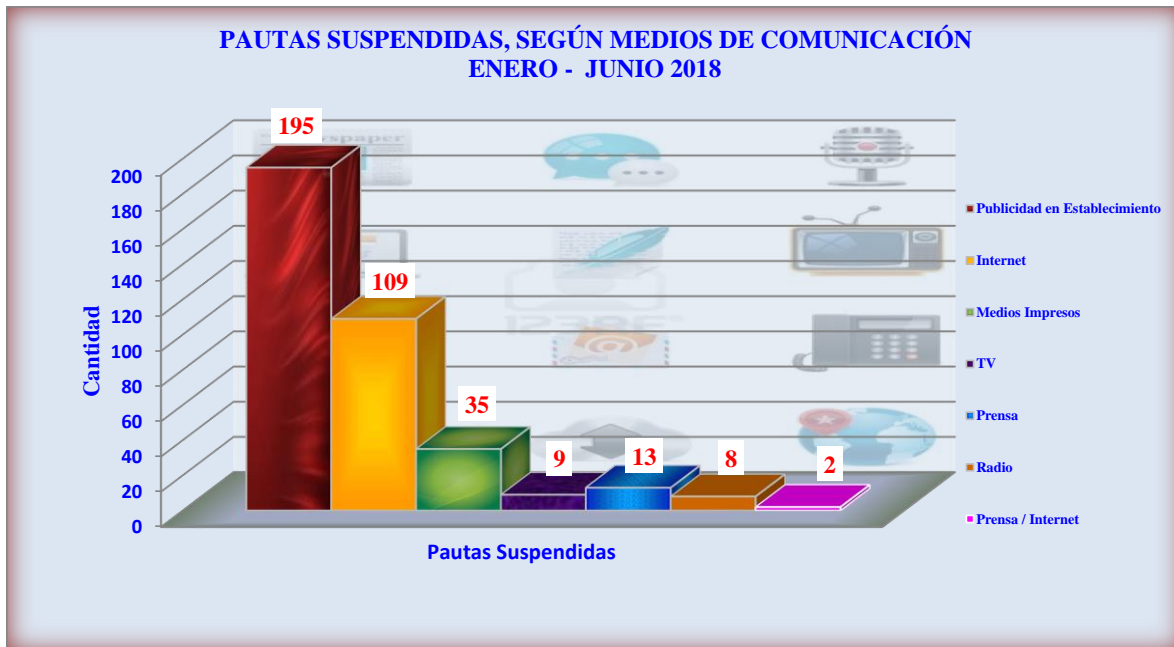
**PERIODO: ENERO - JUNIO 2018**

**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
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>

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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>

**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**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>127,551</b>	<b>75,718</b>	<b>203,269</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL**

**AÑO: 2006 - 2018 ( a junio)**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>55,652</b>	<b>29,069</b>	<b>84,721</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

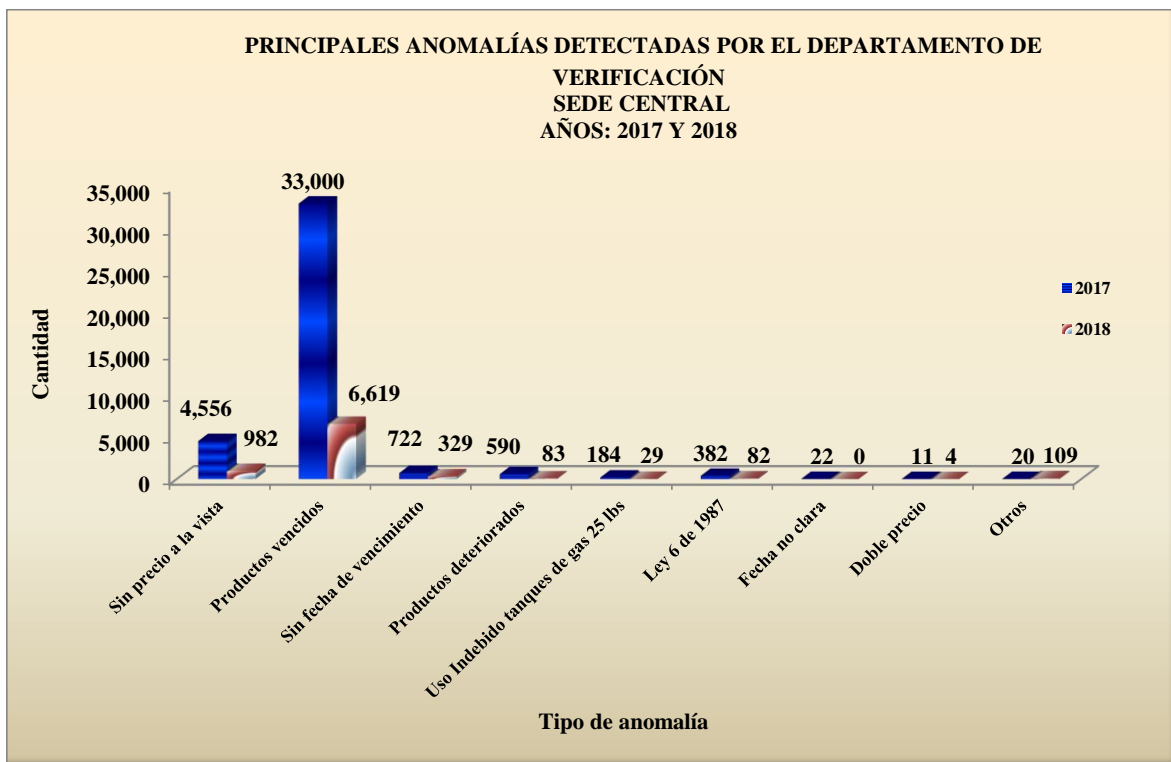
**AÑOS : 2017 - 2018 (enero - junio)**

**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
<b>TOTAL</b>	<b>39,487</b>	<b>8,237</b>

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

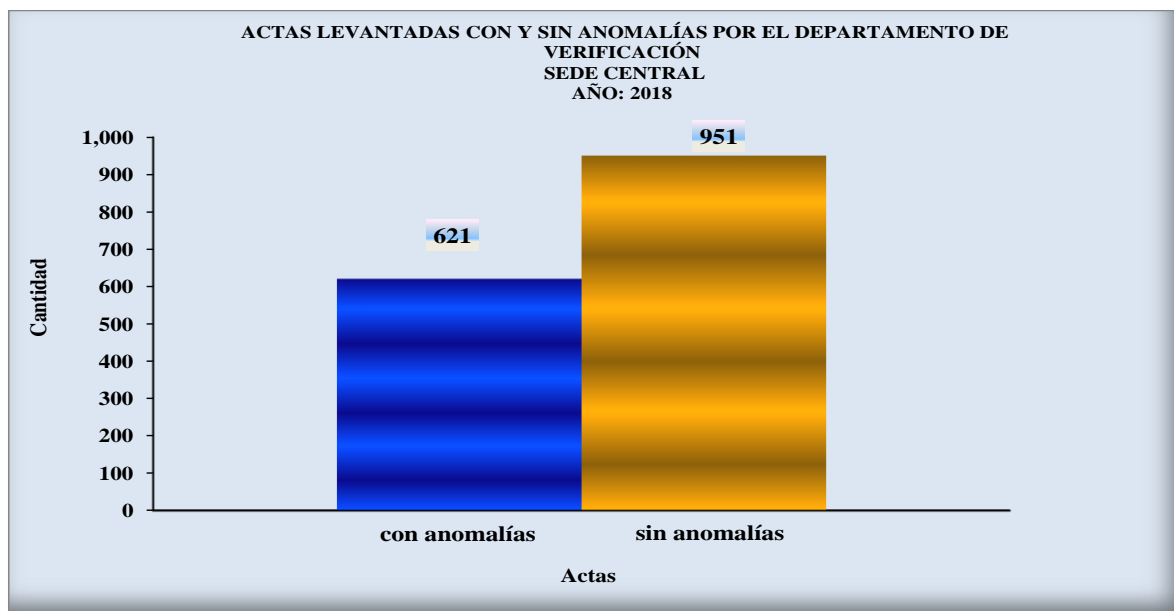
SEDE CENTRAL

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

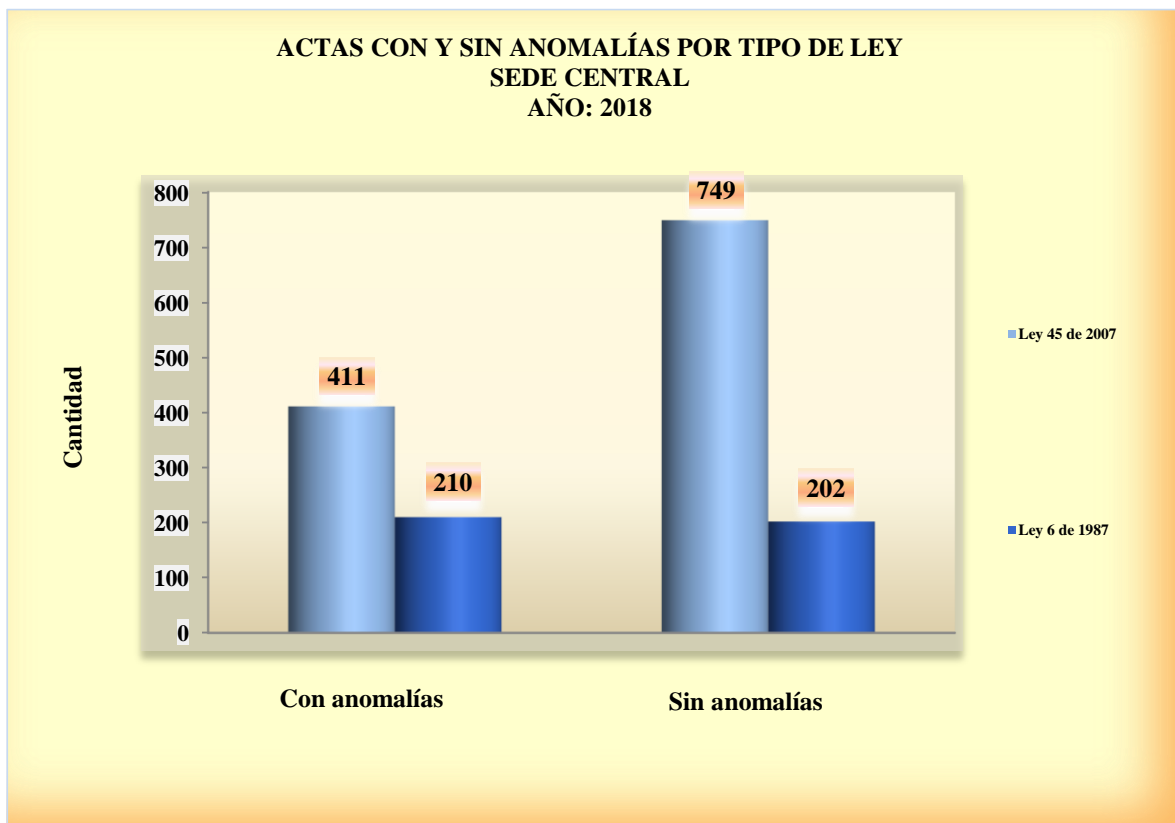
SEDE CENTRAL

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
<b>TOTAL</b>		<b>5,836</b>	<b>7,847</b>	<b>2,038</b>	<b>2,254</b>	<b>0</b>	<b>5,660</b>	<b>5,137</b>	<b>8,225</b>	<b>8,833</b>	<b>1,314</b>	<b>6,234</b>	<b>6,825</b>	<b>60,203</b>

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**

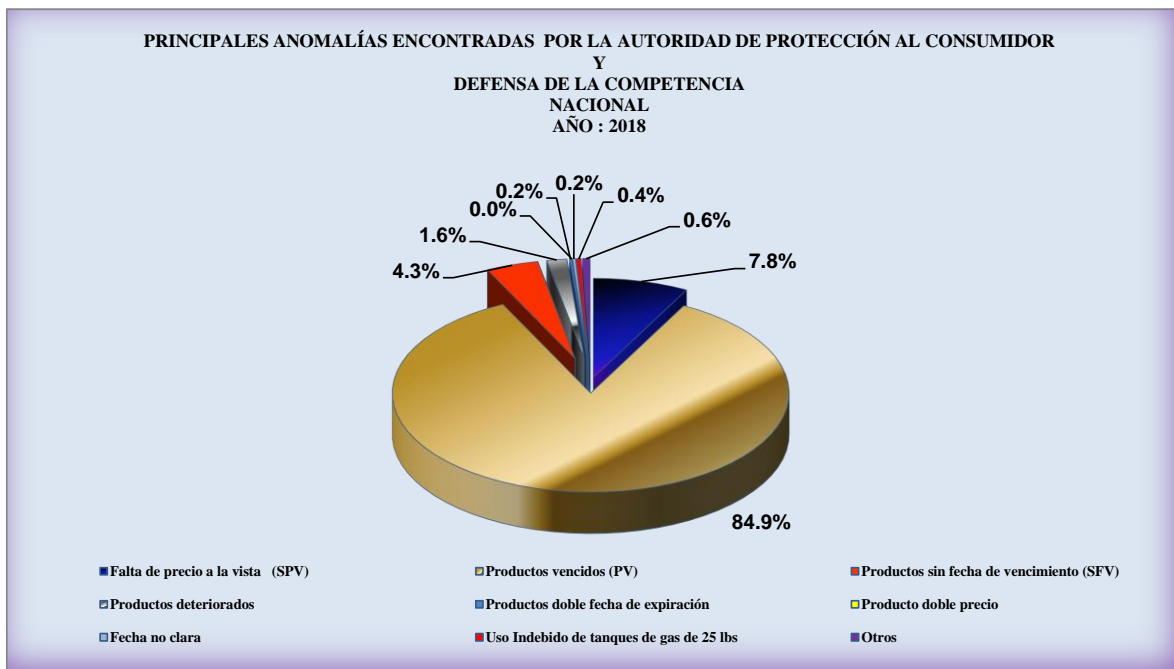
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>60,199</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

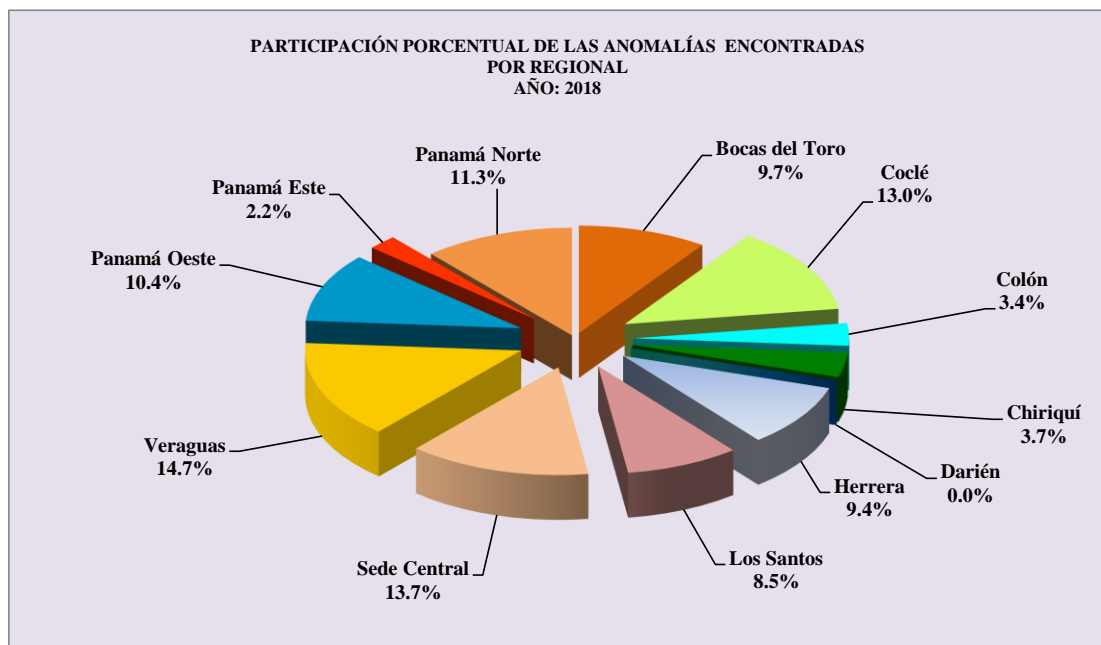
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>60,219</b>	<b>100.0</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>1,667</b>	<b>100.0</b>	<b>267,406</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 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
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>100.0</b>	<b>236,367</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	<b>36,183</b>	<b>100.0</b>

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 Sastería	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
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>473</b>	<b>473</b>	<b>128</b>	<b>519</b>	<b>0</b>	<b>886</b>	<b>332</b>	<b>1,183</b>	<b>516</b>	<b>330</b>	<b>182</b>	<b>222</b>	<b>5,244</b>

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	
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	1	0	0	0	0	2
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	28,945	0	0	0	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
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>219</b>	<b>12</b>	<b>661</b>	<b>77</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>238</b>	<b>39</b>	<b>393</b>	<b>45</b>	<b>300</b>	<b>85</b>	<b>5,750</b>	<b>30,151</b>	<b>562</b>	<b>75</b>	<b>8,186</b>	<b>30,540</b>	<b>38,726</b>

(\*) 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	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

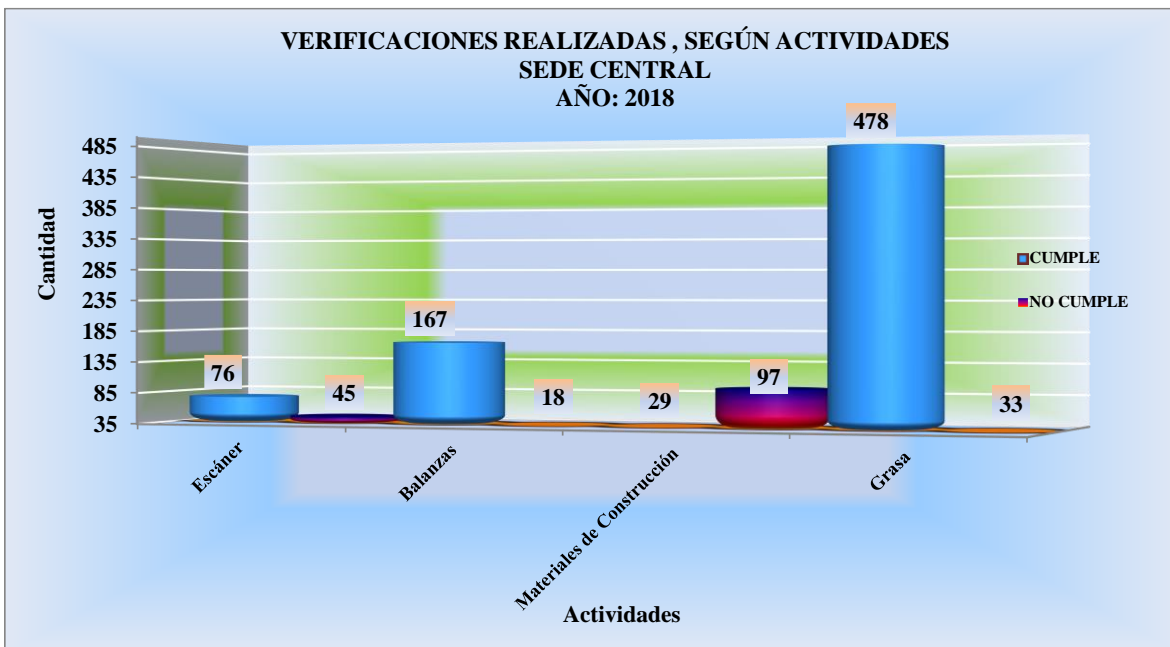
SEDE CENTRAL

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**

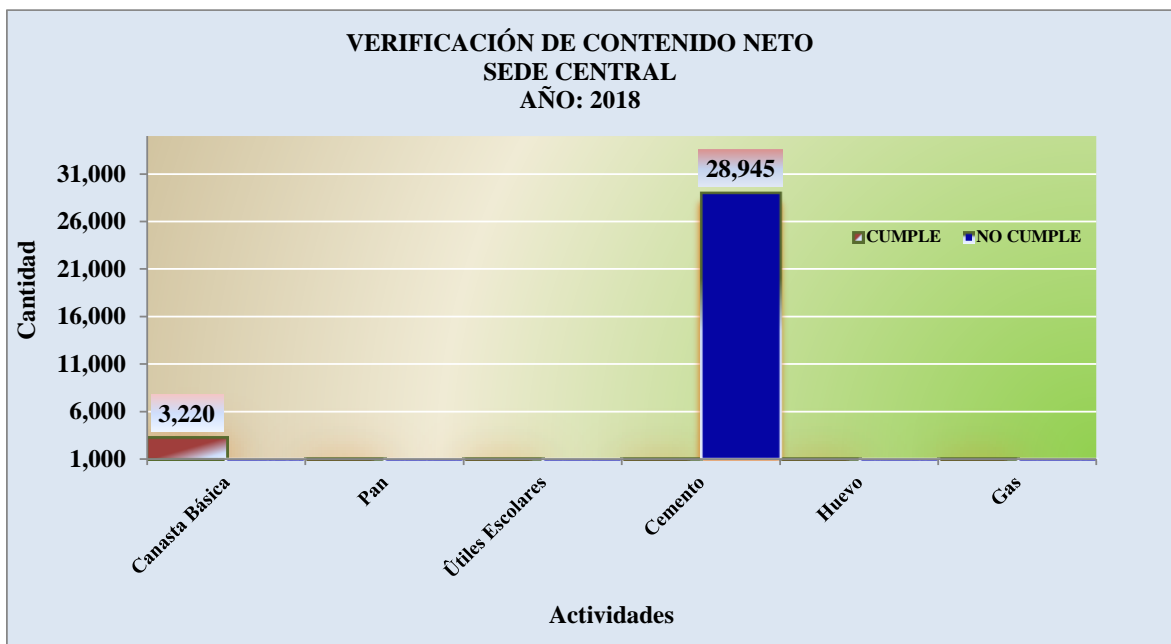
**SEDE CENTRAL**

**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**

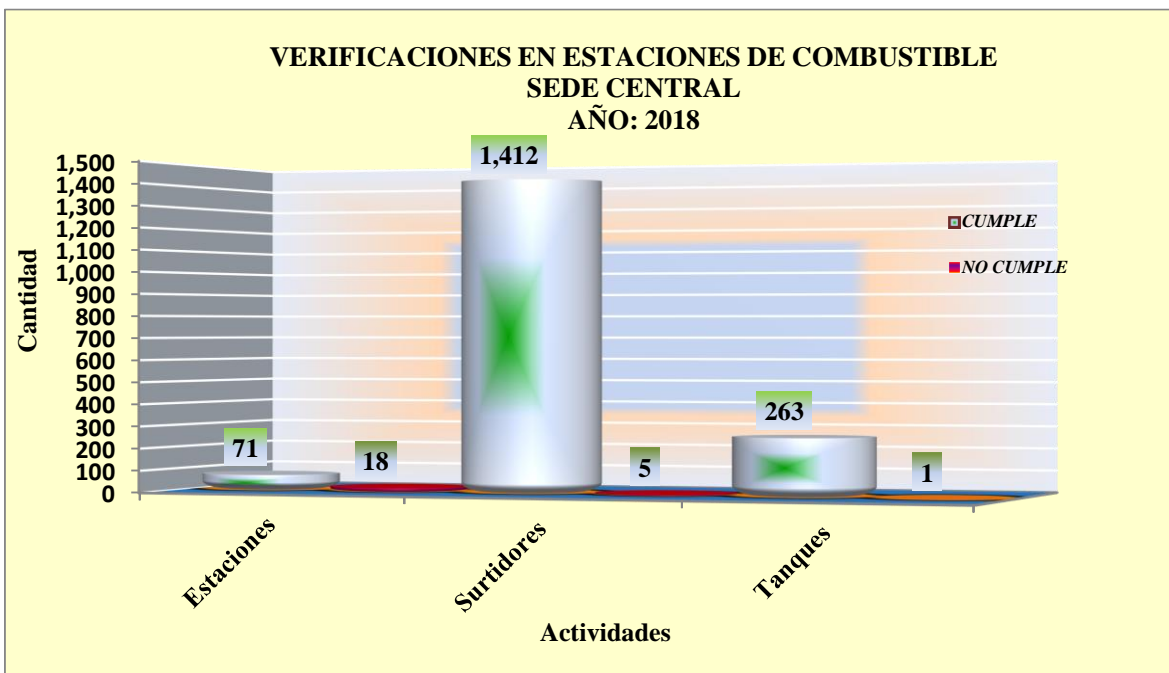
**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

**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**

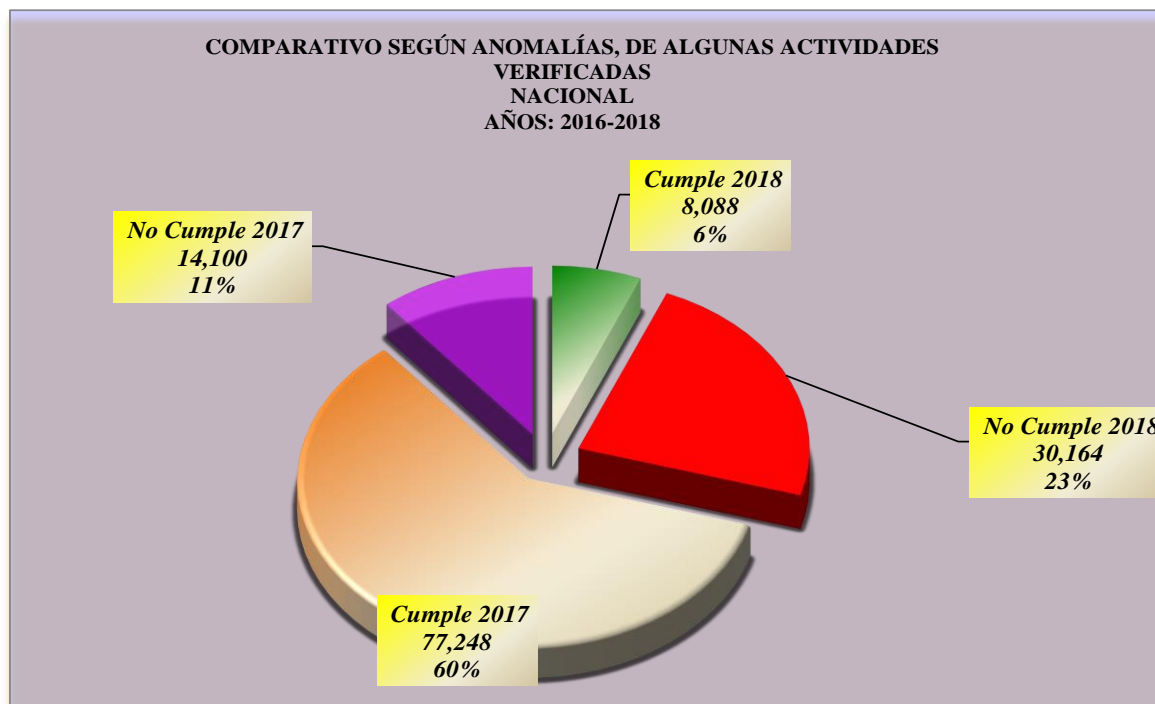
**PERÍODO: 2017 - 2018 ( hasta junio)**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2018</b>	<b>No Cumple 2018</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>8,088</b>	<b>30,164</b>	<b>77,248</b>	<b>14,100</b>

(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**

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

**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
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>283</b>
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
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>49</b>
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
<b>TEMAS</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>238</b>
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
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>45</b>
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
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>101</b>	<b>83</b>	<b>552</b>
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
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>5,919</b>	<b>1,184</b>	<b>2,348</b>	<b>1,850</b>	<b>1,878</b>	<b>3,412</b>	<b>16,591</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>346</b>	<b>131</b>	<b>348</b>	<b>496</b>	<b>434</b>	<b>304</b>	<b>2,059</b>

(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
<b>Jornadas Educativas</b>	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
<b>Capacitaciones</b>	12	37	64	3	0	48	64	12	12	9	13	261
<b>Personas Capacitadas</b>	347	798	400	120	0	1,221	1,087	684	300	480	501	5,437
<b>Programas</b>	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
<b>Consultas Educativas</b>	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
<b>Temas - Consultas</b>	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
<b>Distribución de Material Educativo</b>	4,977	2,681	1,009	37,067	0	27,060	15,048	8,661	5,341	3,455	0	105,299
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	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
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>752</b>	<b>1,357</b>	<b>725</b>	<b>12,747</b>	<b>0</b>	<b>6,865</b>	<b>2,017</b>	<b>1,805</b>	<b>1,113</b>	<b>831</b>	<b>1,055</b>	<b>28,212</b>

Fuente: ACODECO

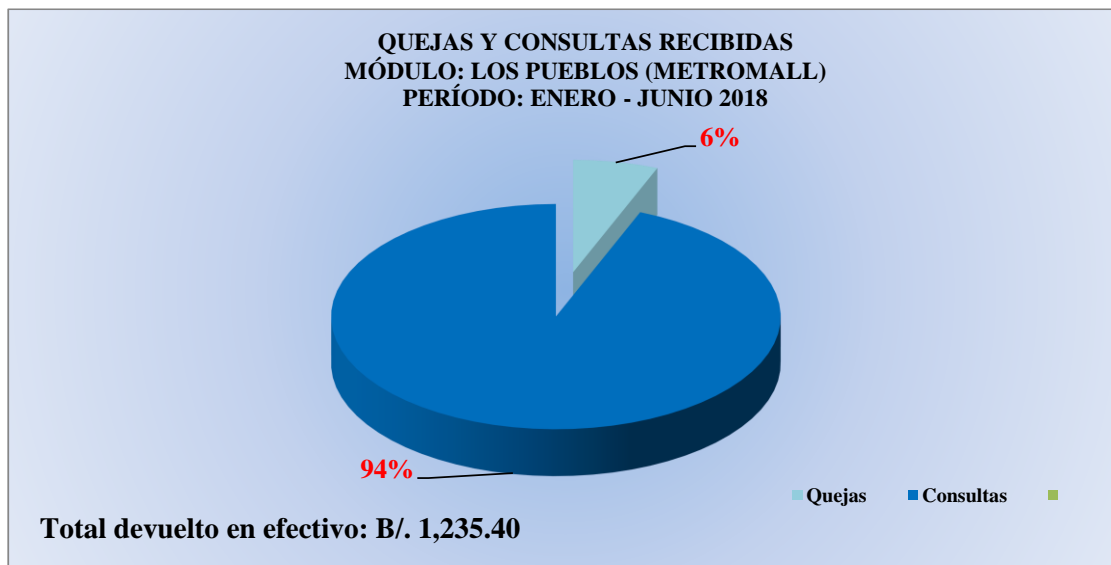
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
 SEDE CENTRAL  
 AÑO: 2018  
 LOS PUEBLOS (METROMALL)

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	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>196</b>	

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

Fuente: ACODECO



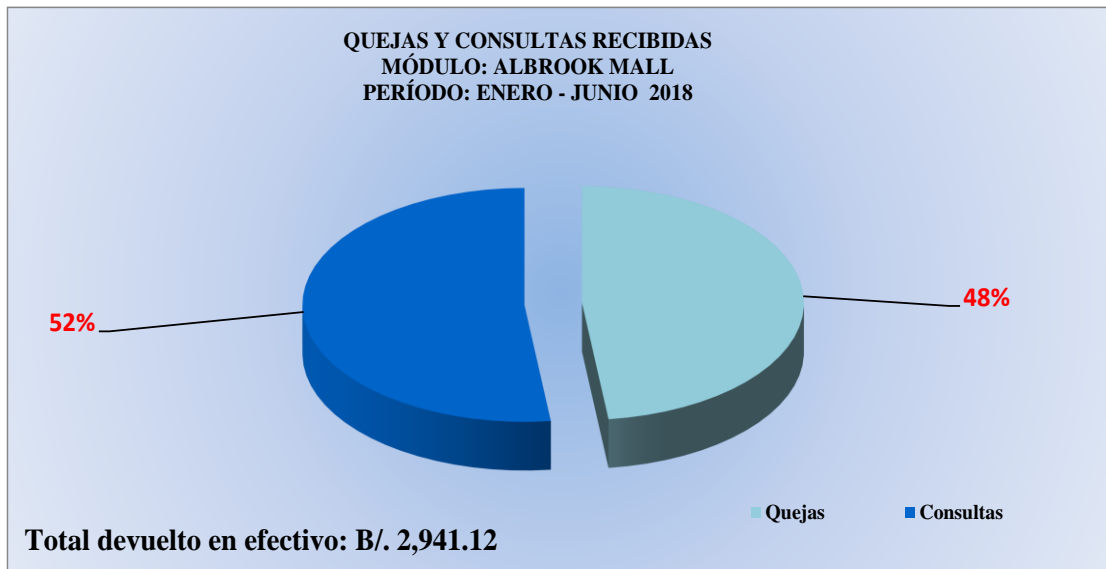
ALBROOK MALL

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	
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>133</b>	<b>98</b>	<b>709</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

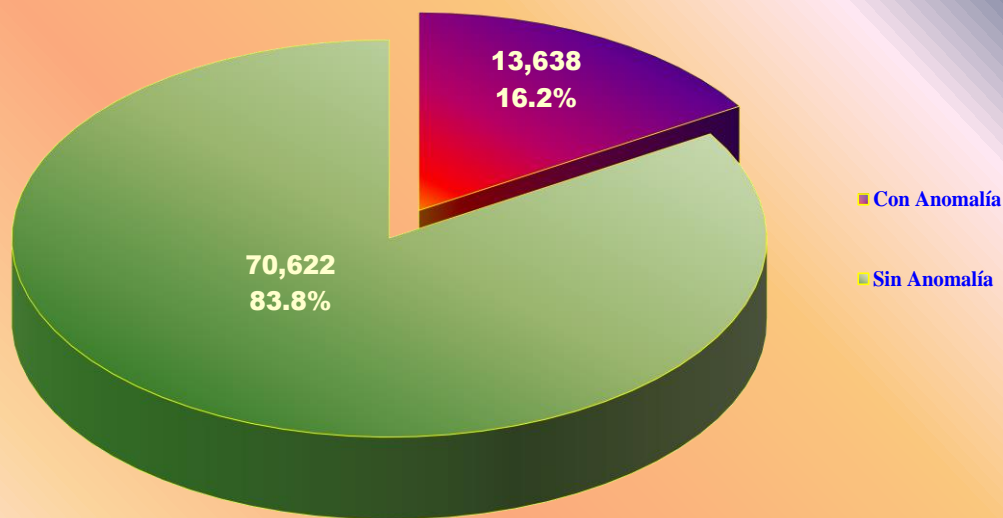
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	13,638
Sin Anomalía	70,622
<b>TOTAL</b>	<b>84,260</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>84,260</b>

Fuente: ACODECO

