



**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. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	3,857	69,791,167.46
Ene-Mar-18	894	14,940,162.84

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	2,783	37,829,875.46
Ene-Mar-18	653	11,706,769.46

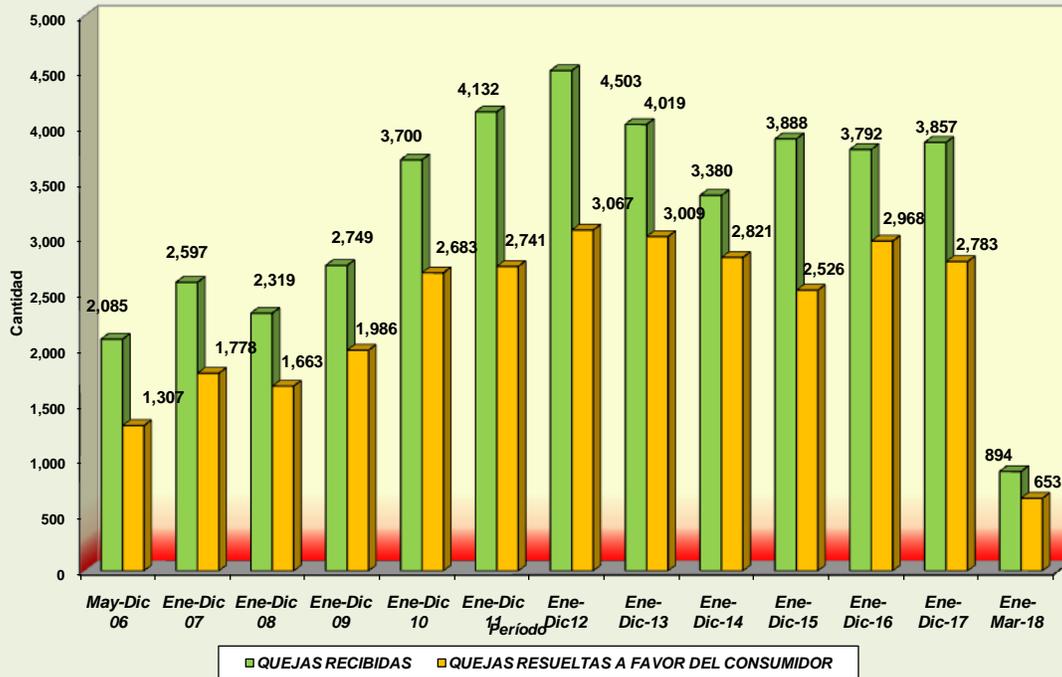
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

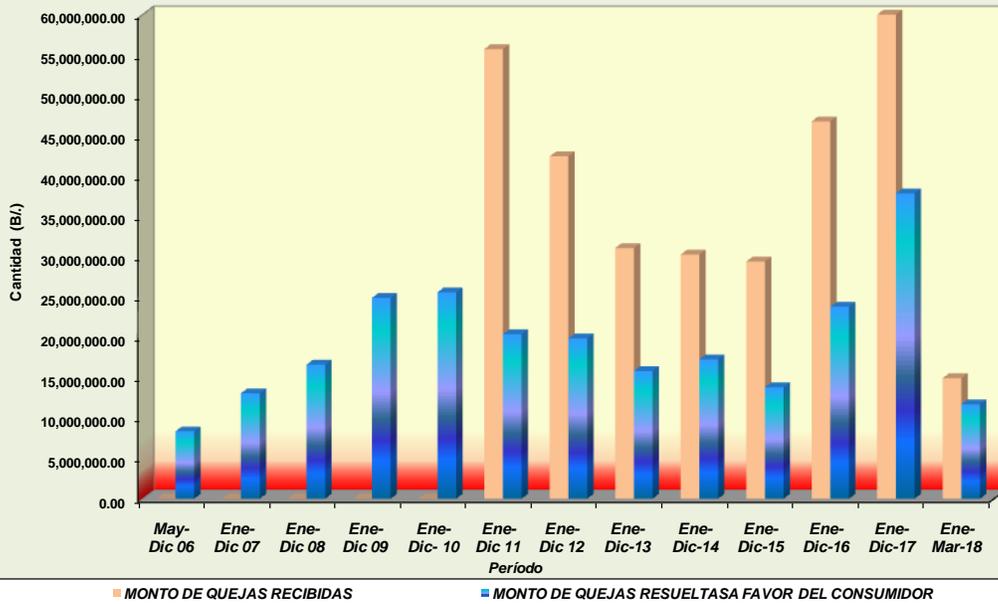
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)</b>	<b>29,985</b>	<b>248,971,565.41</b>
---	---------------	-----------------------

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 - 2018**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS (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	2,065	42,346,190.71
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	2,957	28,736,147.16
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 - Mar-18	656	14,494,081.05

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 - 2018**

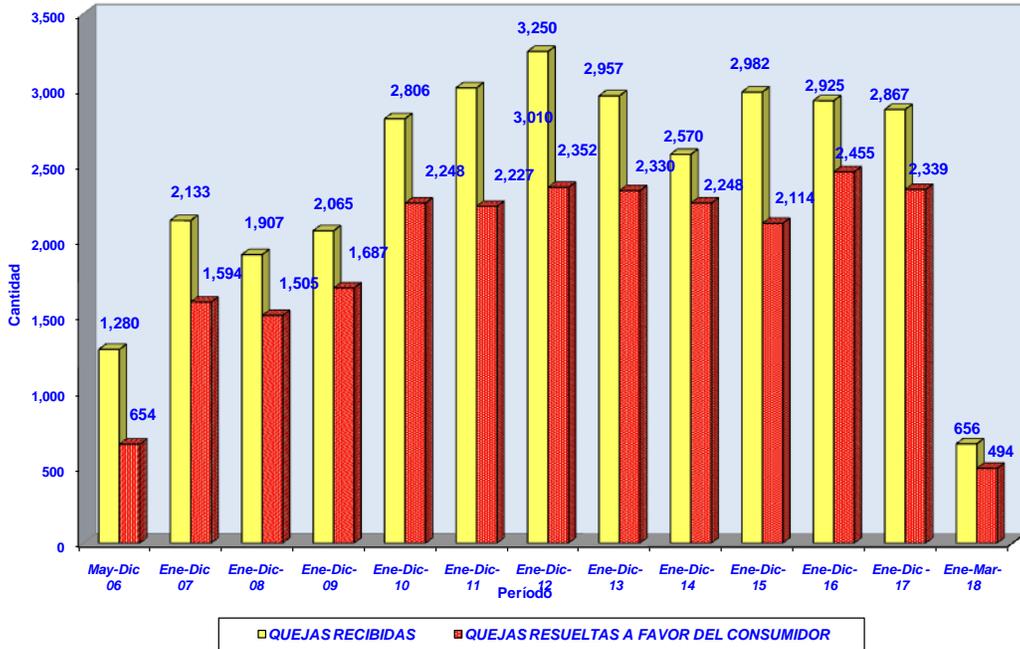
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (B/.)</b>
May-Dic 06	654	6,099,551.73
Ene-Dic 07	1,594	12,767,258.86
Ene-Dic- 08	1,505	15,609,145.71
Ene-Dic-09	1,687	23,701,702.65
Ene-Dic-10	2,248	26,730,414.77
Ene-Dic-11	2,227	21,902,390.95
Ene-Dic-12	2,352	19,914,351.03
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,248	15,161,113.19
Ene-Dic-15	2,114	14,719,935.78
Ene-Dic-16	2,455	23,181,413.52
Ene-Dic -17	2,339	36,823,785.15
Ene-Mar-18	494	11,578,866.97

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018</b>	<b>24,247</b>	<b>242,759,151.53</b>
--	---------------	-----------------------

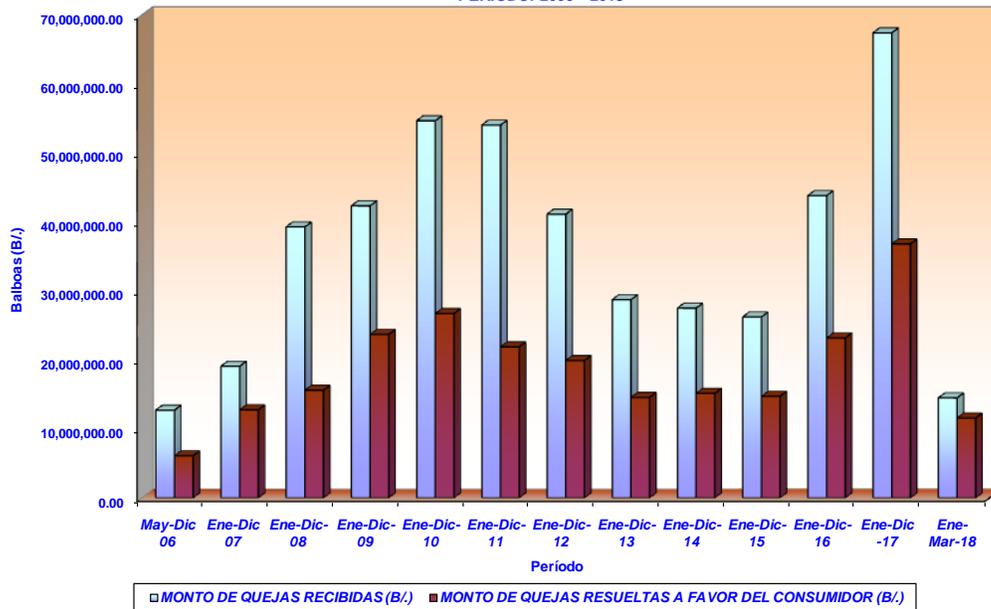
NOTA: Cuadro elaborado el 05-01-18. Estos datos se actualizan después del 20 de mayo 2018.

**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**



**CUANTÍA 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: 2017-2018

TIPO DE LEY	2017			2017 Trimestre 4	2018			2018 Trimestre 1	Variación % trimestral
	Octubre	Noviembre	Diciembre		Enero	Febrero	Marzo		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	381	268	303	952	330	228	336	894	-6.09
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	10	14	9	33	5	7	9	21	-36.36
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	32	29	18	79	38	26	34	98	24.05
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER) ®	41	45	56	142	49	28	35	112	-21.13
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>356</b>	<b>386</b>	<b>1,206</b>	<b>422</b>	<b>289</b>	<b>414</b>	<b>1,125</b>	<b>-6.72</b>

© Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el primer trimestre de 2018 se han resuelto 718 quejas por un monto total de B/. 11,773,836.47 a favor del consumidor.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	753	656	13	84	0
REGIONAL	Expedientes	260	238	8	14	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,013</b>	<b>894</b>	<b>21</b>	<b>98</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	15					
Promedio de Quejas Semanal	84					
Promedio de Quejas Mensual	338					

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%	87.12%	1.73%	11.16%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.54%	3.08%	5.38%	...

Fuente: ACODECO

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	206
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	450
<b>TOTAL</b>		<b>656</b>
Promedio de Quejas Diarias	10	
Promedio de Quejas Semanal	55	
Promedio de Quejas Mensual	219	

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

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>LEY 45 DE 2007</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	31.40%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	68.60%

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. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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-Mar 18	238	446,081.79

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-Mar 18	159	127,902.29

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	120
Agencia de autos	33
Material didáctico	16
Hoteles o planes vacacionales	15
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	4
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Constructoras	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Universidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	95	43.6	109,973.93	10,447,523.70
Incumplimiento de contrato	29	13.3	43,288.37	1,255,362.67
Incumplimiento de garantía	28	12.8	24,486.45	685,620.64
Falta de información comercial	23	10.6	46,257.75	1,063,928.17
Aclaración de contrato	15	6.9	1,934.13	29,011.95
Vicio oculto	10	4.6	49,533.29	495,332.91
Cobro indebido	4	1.8	6,946.94	27,787.77
Incumplimiento de servicio	4	1.8	6,558.10	26,232.41
Custodia de bien	4	1.8	16,384.58	65,538.30
Devolución de dinero/abono	3	1.4	5,275.87	15,827.62
Veracidad de la publicidad	1	0.5	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.5	7,804.72	7,804.72
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.5	70,815.00	70,815.00
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>	<b>65,234.22</b>	<b>14,221,060.86</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	60	27.5	59,527.13	3,571,627.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	52	23.9	45,185.75	2,349,659.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	23	10.6	102,584.83	2,359,451.05
Abandono	22	10.1	37,465.37	824,238.23
Acuerdo en audiencia/Varios	21	9.6	49,748.81	1,044,725.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	21	9.6	26,332.54	552,983.40
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	8	3.7	23,856.07	190,848.56
Pendiente constancia Desistimiento	7	3.2	71,491.82	500,442.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.8	16,286.25	65,145.00
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>	<b>52,564.77</b>	<b>11,459,120.64</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	80	10,248,981.34
Incumplimiento de contrato	21	1,193,954.60
Falta de información comercial	7	965,042.03
Vicio oculto	5	378,882.90
Cobro indebido	3	27,659.37
Incumplimiento de garantía	2	58,940.00
Devolución de dinero/abono	2	10,039.62
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>12,883,499.86</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	65	5,641,539.47
Desistimientos	49	4,555,713.64
Fallo a favor	3	65,708.89
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>10,262,962.00</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	4
AVANCE URBANO S.A.	3
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	3
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
MYS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
NPU PANAMÁ, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
TEE ONE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A. / INMOBILIARIA A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	27,584.50
Incumplimiento de contrato	3	28,896.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Vicio oculto	1	7,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>72,180.50</b>

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	5	53,188.63
Desistimientos	3	28,294.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>81,482.63</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 VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
TECNICAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	15	399,083.73
Vicio oculto	4	108,950.01
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Custodia de bien	1	4,395.93
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>597,068.80</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdos	18	345,995.01
Desistimientos	8	152,114.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	26,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>525,104.01</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 AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	92
Electrodomésticos/equipos electrónicos	76
Almacén por departamentos	57
Inmobiliarias	56
Funerarias	43
Mueblería/equipo electrónico	34
Tv por cable	29
Agencia de autos	27
Telefonía	25
Joyería/Relojerías	19
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	18
Taller de reparación de autos	15
Almacén de ropa y calzados	13
Venta de autos usados	13
Repuestos para autos	12
Hoteles o planes vacacionales	10
Mueblerías	10
Escuelas / colegio	8
Fábricas de muebles	8
Servicios Profesionales	8
Líneas aéreas	7
Universidad	7
Alquiler de autos	6
Servicios de instalación	6
Eventos artísticos	5
Servicio de intermediación	5
Agencias de viajes	4
Constructoras	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Supermercados	4
Materiales de construcción	4
Computadoras	3
Distribuidoras e importadoras	3
Centros de estéticas	3
Animales	2
Clínicas	2
Motores (no autos)	2
Ventas por TV	2
Servicios de transporte particular	2
Librerías	2
Decoración	2
Cursos varios	2
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Herrerías	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Imprenta y copiatoras	1
Cines	1
Opticas	1
Ventas de colchones	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
Ventas por internet	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>676</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	319	47.2	1,145.82	365,515.06
Falta de información	126	18.6	781.53	98,472.47
Incumplimiento de servicio	65	9.6	1,403.75	91,243.48
Incumplimiento de contrato	38	5.6	1,139.68	43,307.88
Custodia de bien	23	3.4	1,690.51	38,881.77
Anulación de contrato	22	3.3	972.47	21,394.28
Resolución de contrato	22	3.3	165.65	3,644.19
Cobro indebido	15	2.2	899.32	13,489.87
Rescindir contrato	12	1.8	389.09	4,669.11
Daño y perjuicio	11	1.6	1,015.36	11,168.92
Vicio oculto	9	1.3	2,026.55	18,238.96
Veracidad de la publicidad	4	0.6	291.88	1,167.50
Devolución de dinero	3	0.4	1,350.00	4,050.00
Mercancía defectuosa	3	0.4	274.67	824.00
Abono retenido	2	0.3	423.83	847.66
Venta engañosa	1	0.1	2,031.83	2,031.83
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>	<b>100.0</b>	<b>1,063.76</b>	<b>719,101.98</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 - MARZO 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Desistimiento	121	27.8	953.76	115,404.45
Desistimiento/Devolución	82	18.9	375.93	30,826.60
Acuerdo en audiencia/Varios	61	14.0	123.89	7,557.32
Pendiente constancia desistimiento	56	12.9	226.75	12,698.03
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	29	6.7	755.70	21,915.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	25	5.7	487.86	12,196.47
Resolución/Devolución	20	4.6	1,097.24	21,944.89
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	9	2.1	694.45	6,250.09
Resolución/Reemplazo	8	1.8	579.21	4,633.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	1.8	485.32	3,882.57
Resolución/Reparar	6	1.4	964.35	5,786.11
Transacción extrajudicial	5	1.1	197.84	989.18
Resoluciones/Varios	3	0.7	1,045.01	3,135.02
Acuerdo/Reemplazo	2	0.5	214.58	429.16
<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100.0</b>	<b>569.31</b>	<b>247,648.82</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	33	44,836.20
Incumplimiento de contrato	9	15,558.48
Vicio oculto	4	10,949.26
Cobro indebido	3	3,842.11
Anulación de contrato	3	8,200.00
Incumplimiento de garantía	2	2,825.44
Daño y perjuicio	1	774.92
Abono retenido	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>87,486.41</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	19	17,239.37
Resolución	6	8,570.25
Acuerdos	5	5,893.12
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>31,702.74</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PROHUEL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	4
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRE DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
MYS, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	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
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA EL MORADOR, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	69	29,941.80
Vicio oculto	2	2,174.75
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Falta de información	2	556.38
Incumplimiento de contrato	1	106.98
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>33,836.86</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	39	16,167.95
Acuerdo	23	11,575.93
Resolución	5	4,033.81
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>31,777.69</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 ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	12
MULTIMAX	9
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	7
RODELAG	6
PHOTURA	4
TECH & HOUSE	3
E-VISION	2
GRUPO PRIMO, S.A.	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
SOUND N MUSIC	2
AUDIO MAXX	1
CASA GALA	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
GANGASSS	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANAFOTO	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL	1
ÚNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	78	19,227.12
Incumplimiento de servicio	3	244.00
Custodia de bien	6	1,528.68
Falta de información	4	556.38
Daño y perjuicio	1	104.33
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>21,660.51</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	40	7,714.74
Acuerdo	12	3,512.64
Resolución	1	308.15
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>11,535.53</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CLARO PANAMA	4
AIDY SHOP	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
HS MOVILES	2
KEN'S SHOP	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO MOVIL S.A	2
MUNDO FASHION	2
POWER PHONE	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL PRINCESS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELL.COM	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	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.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HD MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE	1
SONICEL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECNI SMARTPHONE	1
UNG GROUP S. A.	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	7	4,863.05
Falta de información	2	380.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5,593.05</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	4	3,077.78
Acuerdo	3	1,670.25
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4,748.03</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
MUEBLERIA JAMAR	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERÍA PANAMÁ	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE VEHÍCULOS A MOTOR NUEVOS Y USADOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: 01 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO 2018**

Detalle	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)	Cantidad de Quejas Resueltas	Monto (B/.)
Autos nuevos	27	597,068.80	28	525,104.01
Autos usados	11	72,180.50	8	81,482.63

NOTA: La información estadística refleja quejas recibidas sobre vehículos a motor, que fueron recibidas y tramitadas por el proceso de Conciliación, antes de la entrada en vigencia de la Ley 14 de 2018.

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE VEHÍCULOS A MOTOR NUEVOS Y USADOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERIODO: 01 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO 2018**

Detalle	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)	Cantidad de Quejas Resueltas	Monto (B/.)
Autos nuevos	12	13,737.94	6	59,422.13
Autos usados	4	7,178.00	6	8,109.19

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE VEHÍCULOS A MOTOR, SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL**

**PERIODO: 22 DE FEBRERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

Motivos	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	236,583.36
Incumplimiento de servicio	5	50,596.33
Custodia de bien	4	29,210.89
Falta de información	1	14,700.00
Incumplimiento de contrato	1	9,157.80
Vicio oculto	1	4,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Cobro indebido	1	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>350,298.38</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE  
DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
MES: ENERO - MARZO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	42	47.7	121,176.1	5,089,398.18
Incumplimiento de garantía	12	13.6	17,915.0	214,980.00
Incumplimiento de contrato	11	12.5	14,868.7	163,555.79
Vicios ocultos	9	10.2	79,310.4	713,793.81
Falta de información comercial	8	9.1	101,905.8	815,246.29
Custodia de bienes	2	2.3	4,271.7	8,543.30
Incumplimiento de servicio	2	2.3	18,449.0	36,898.00
Daños y perjuicio	1	1.1	7,804.7	7,804.72
Cobro indebido	1	1.1	5,078.8	5,078.81
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>	<b>80,173.85</b>	<b>7,055,298.90</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Acuerdo extrajudicial	52	64.2	45,185.75	2,349,659.00
Acuerdo judicial	21	25.9	26,332.54	552,983.40
Fallo a favor	8	9.9	23,856.07	190,848.56
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>52,564.77</b>	<b>3,093,490.96</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 - MARZO 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	15	1,409,423.98
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Falta de información comercial	2	83,225.00
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Cobro indebido	1	5,078.81
Incumplimiento de servicio	1	4,119.81
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>1,850,027.88</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 - MARZO 2018**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	15	1,755,122.79
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>1,850,027.88</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**

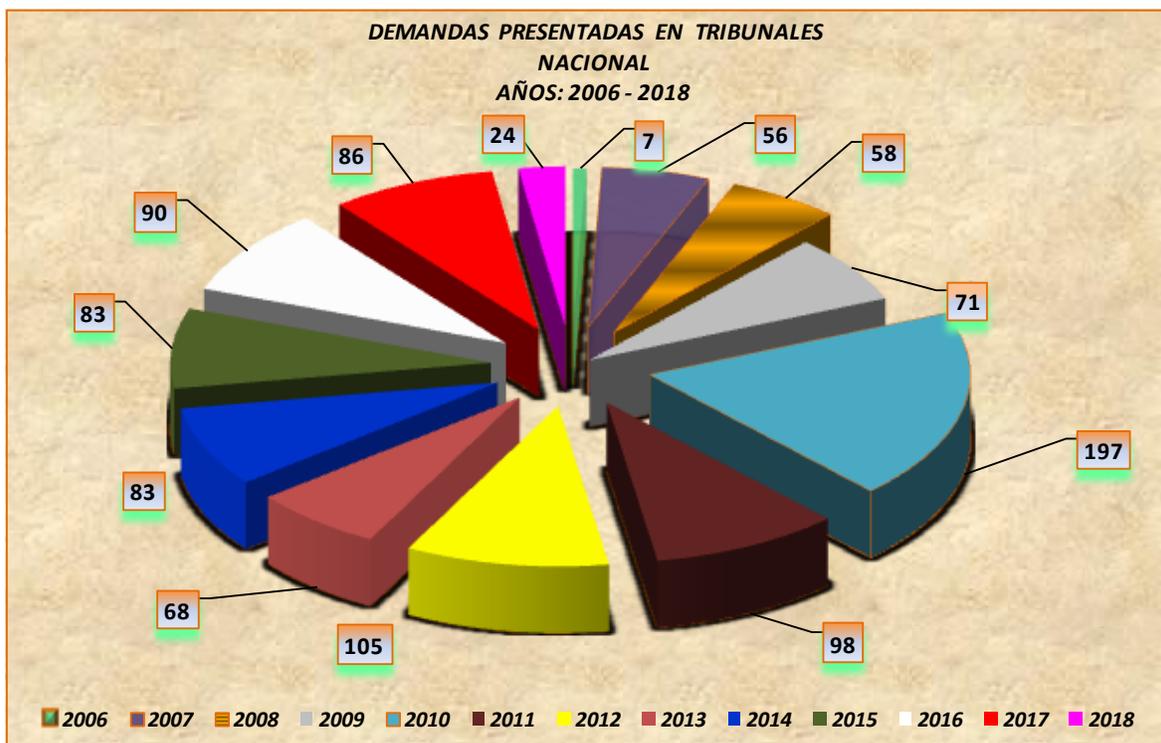
**AÑO: 2006 - 2018**

**Última Act. 20/04/17 Próxima 20/05/18**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.5	1,162,188.01
2008	58	5.7	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.2	11,574,589.66
2011	98	9.6	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.1	2,925,140.26
2015	83	8.1	2,460,388.06
2016	90	8.8	1,482,834.38
2017	86	8.4	5,075,770.22
2018	24	2.3	1,850,027.88
<b>TOTAL</b>	<b>1,026</b>	<b>100.0</b>	<b>42,728,569.90</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Expedientes en apertura	2,138	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,307	534,560.00

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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>SOLICITUD</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
Eliminar	Eliminar por prescripción	15
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	19
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	12
Rectificar	Rectificar historial (números)	27
	Rectificar forma de pago	0
	Rectificar monto del último pago	0
	Rectificar fecha de último pago	0
	Rectificar saldo actual	0
	Rectificar monto original	0
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	13
	Consulta sin autorización	5
<b>TOTAL</b>		<b>98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	41	3.6	17,680.00	4.2
SUPERMERCADO XTRA	23	2.0	7,690.00	1.8
SUPERMERCADO REY	17	1.5	8,165.00	2.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	10	0.9	3,910.00	0.9
SUPER CARNES	5	0.4	3,090.00	0.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	5	0.4	2,330.00	0.6
FARMACIAS ARROCHA	4	0.4	1,910.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.2	450.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.2	225.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	250.00	0.1
OTROS	1,022	90.3	371,440.00	89.0
<b>TOTAL</b>	<b>1,132</b>	<b>100.0</b>	<b>417,140.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

**AÑOS: 2009 - 2018 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	45	35,900.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,258</b>	<b>1,073,900.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

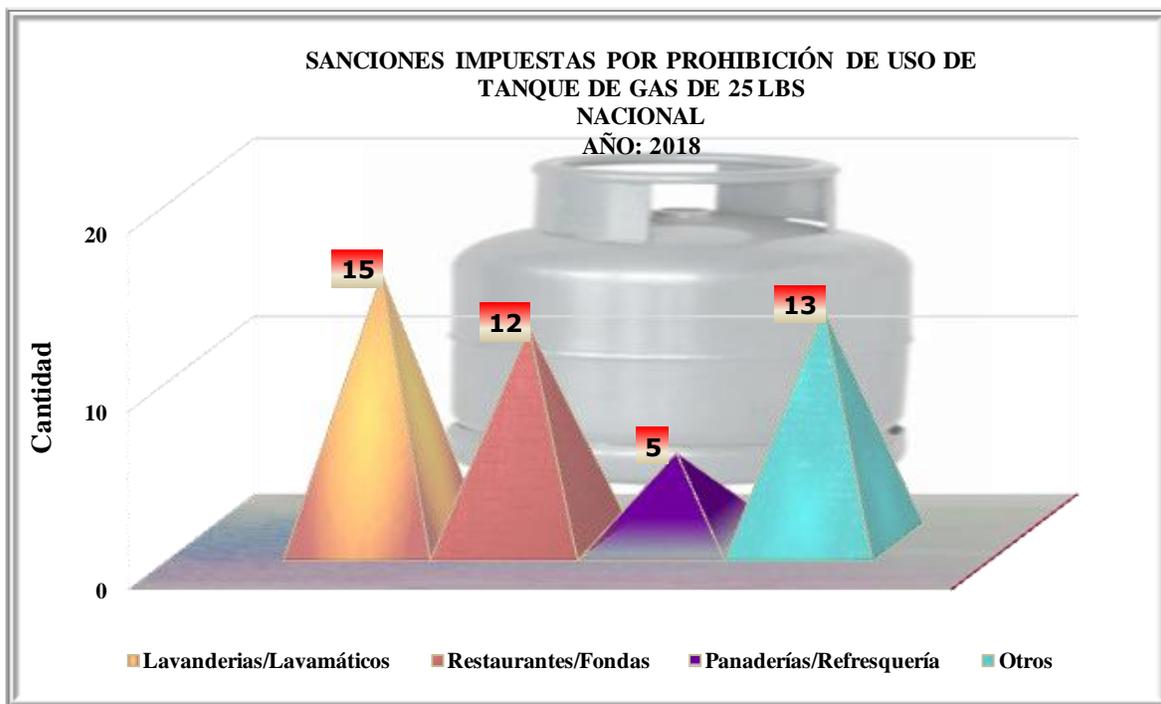
**AÑOS: 2009 - 2018 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Lavanderías/Lavamáticos	15	12,750.00
Restaurantes/Fondas	12	8,900.00
Panaderías/Refresquería	5	4,500.00
Otros	13	9,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>35,900.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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	104
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA  
INSTANCIA**

**Años: 2007- 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	26	23,850.00
2018	8	7,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>169,600.00</b>

**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	3
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	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	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>8</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 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 (ENERO - MARZO)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	27	5,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>38,175.00</b>

**Fuente: ACODECO**

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR EL COBRO INDEBIDO EN  
PROPINAS**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2016 - 2018 (ENERO - MARZO)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2016	94	47,000.00
2017	0	0.00
2018	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>47,000.00</b>

**NOTA:** En los meses de enero, febrero y marzo 2018; no habido sanción por esta anomalía.

**Fuente:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2018 (ENERO - MARZO)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	0	1	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	4	30,870.97
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	19	0.00
La publicidad no es veraz	52	0.00
No cumplieron con la publicidad	52	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	2	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	1	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	10	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	3	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
Remisión a otra fuente	3	0.00
Venta especial sin falta	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>30,870.97</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>9</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	8	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	1	419.98
<b>TOTAL</b>	<b>11</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**

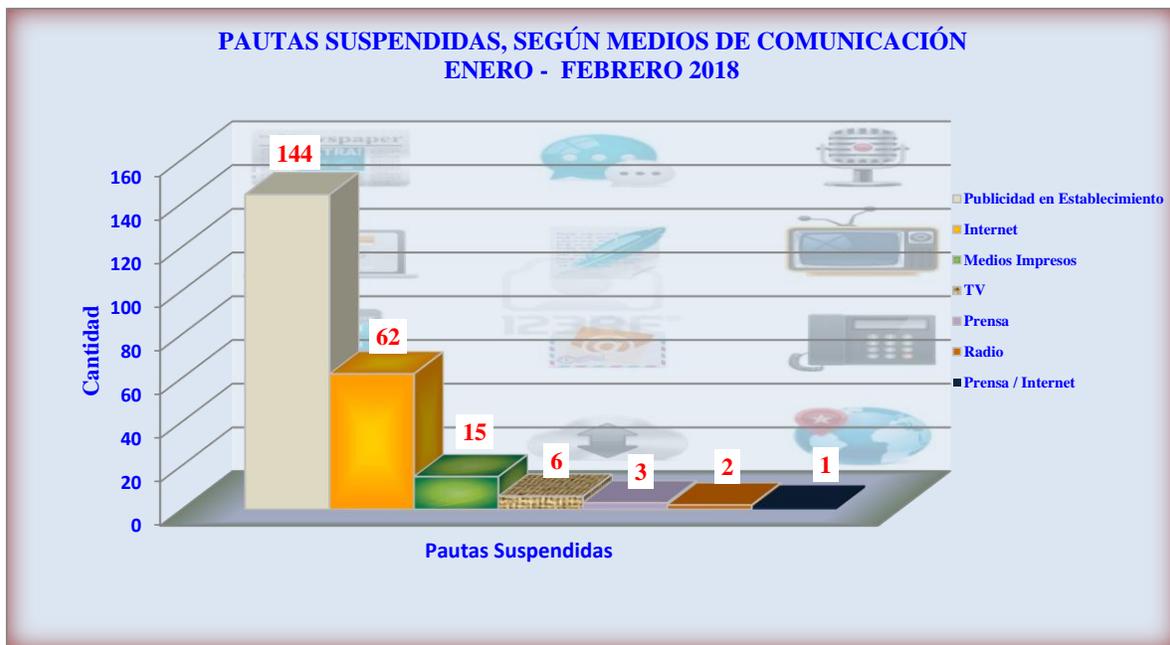
**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	144
Internet	62
Medios Impresos	15
TV	6
Prensa	3
Radio	2
Prensa / Internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>233</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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
PANAMA BEST TRAVEL	10
CABLE & WIRELESS	9
SUBWAY	6
CLARO PANAMA	6
SUPERMERCADO REY	4
CABLE ONDA	3
SUPER CENTRO EL FUERTE	3
SUPERMERCADO 99	3
EL COSTO	3
EL MACHETAZO	3
SUPER XTRA	3
BANISTMO	2
DO IT CENTER	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
MC DONALD'S	2
NOVEY	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PETROAUTOS	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
STEVENS	2
TICKETPLUS	2
OTROS	89
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	2,336	1,363	3,699
<b>TOTAL</b>	<b>125,326</b>	<b>74,503</b>	<b>199,829</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 marzo)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<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	949	397	1,346
<b>TOTAL</b>	<b>55,177</b>	<b>28,820</b>	<b>83,997</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**

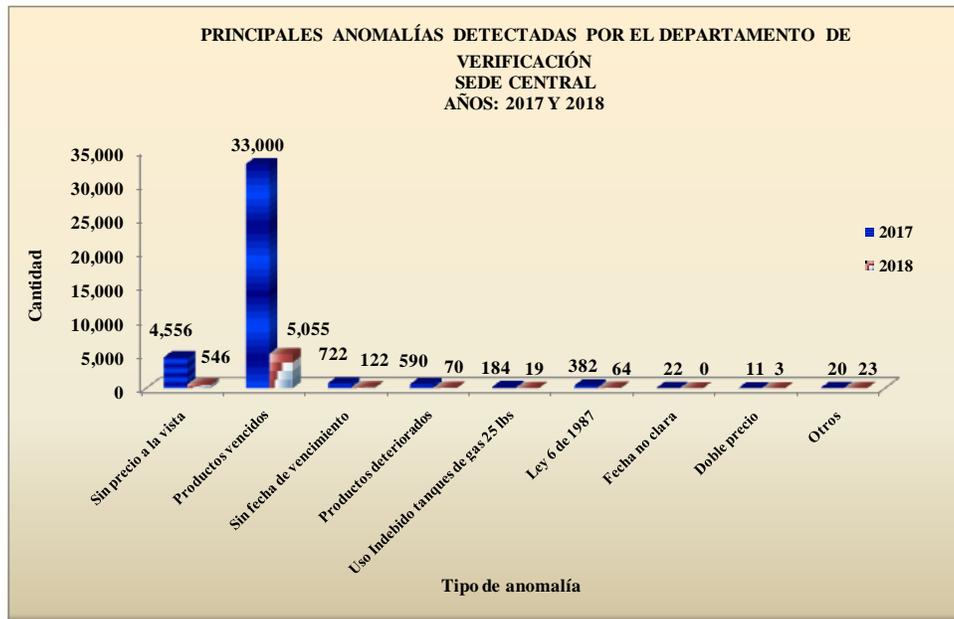
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - marzo)

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	546
Productos vencidos	33,000	5,055
Sin fecha de vencimiento	722	122
Productos deteriorados	590	70
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	19
Ley 6 de 1987	382	64
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	3
Otros	20	23
<b>TOTAL</b>	<b>39,487</b>	<b>5,902</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

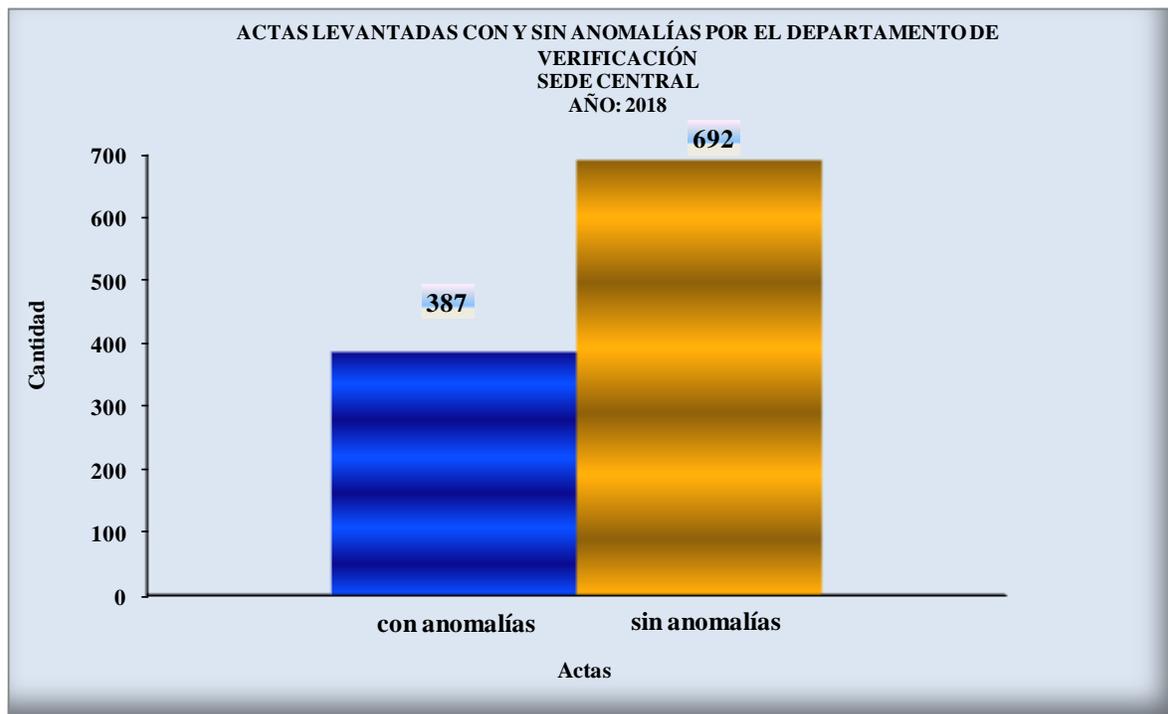
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	387	692

Fuente: ACODECO



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

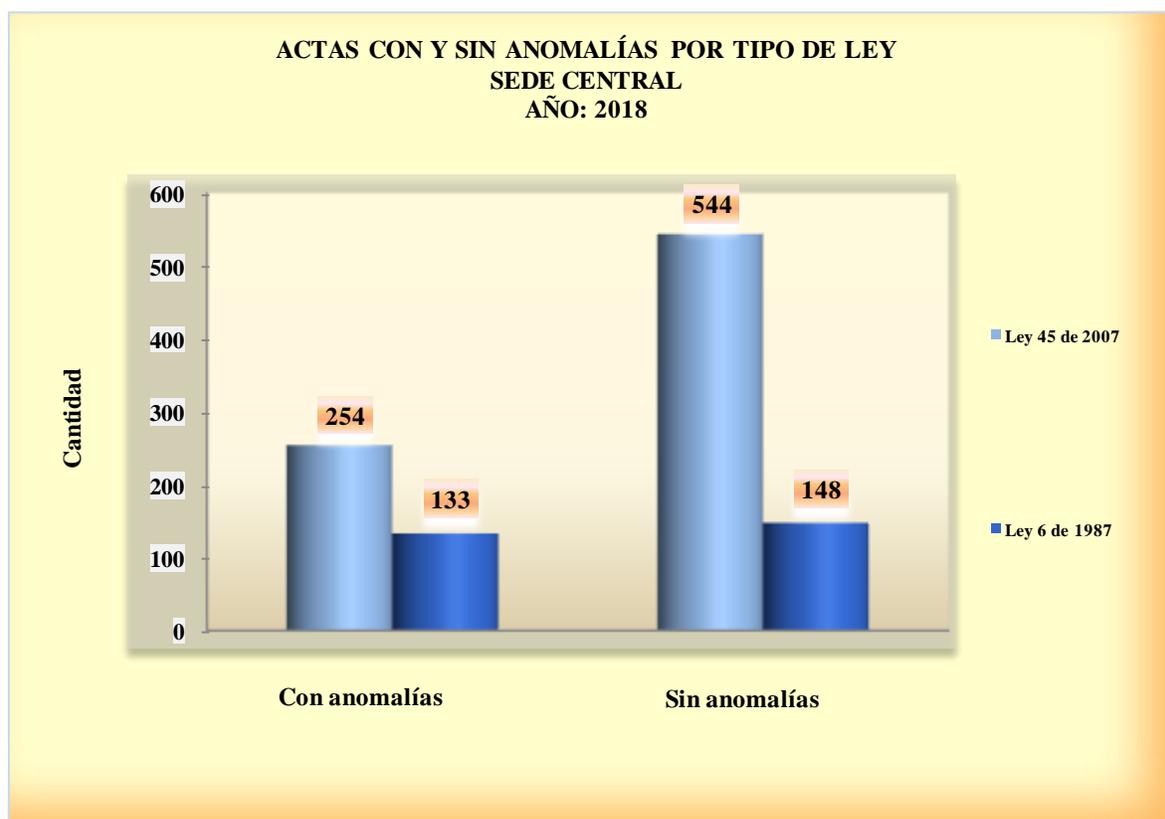
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	254	544
Ley 6 de 1987	133	148

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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	37	403	26	16	0	46	40	546	195	88	730	253	2,380
Productos vencidos (PV)	productos	3,225	3,652	19	866	0	3,155	2,084	5,055	5,301	613	2,377	1,361	27,708
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	860	0	0	0	0	0	122	127	1	147	3	1,261
Productos deteriorados	productos	10	47	0	0	0	5	0	70	36	58	69	16	311
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	82
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	5
Fecha no clara	productos	1	43	0	0	0	0	12	0	33	0	16	2	107
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	6	7	0	15	0	42	17	19	8	0	21	0	135
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	3	0	8
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	9	11	0	3	0	15	0	24	7	0	16	0	85
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	1	0	1	1	29	0	0	9	1	43
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	11	0	0	0	0	12
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	0	0	0	0	0	6	0	7	2	1	19
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	4
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4
<b>TOTAL</b>		<b>3,290</b>	<b>5,027</b>	<b>45</b>	<b>902</b>	<b>0</b>	<b>3,265</b>	<b>2,154</b>	<b>5,896</b>	<b>5,789</b>	<b>767</b>	<b>3,397</b>	<b>1,638</b>	<b>32,170</b>

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

Fuente: ACODECO

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

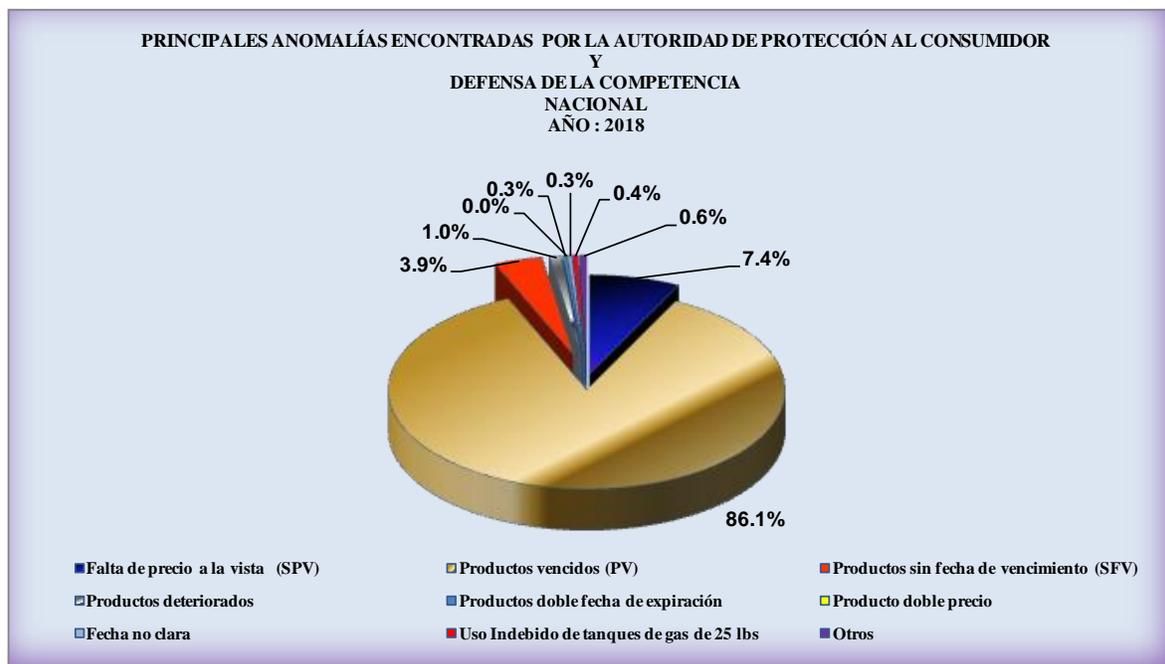
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista (SPV)	2,380	7.4
Productos vencidos (PV)	27,708	86.1
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	1,261	3.9
Productos deteriorados	311	1.0
Productos doble fecha de expiración	82	0.3
Producto doble precio	5	0.0
Fecha no clara	107	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	135	0.4
Otros	181	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>32,170</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**

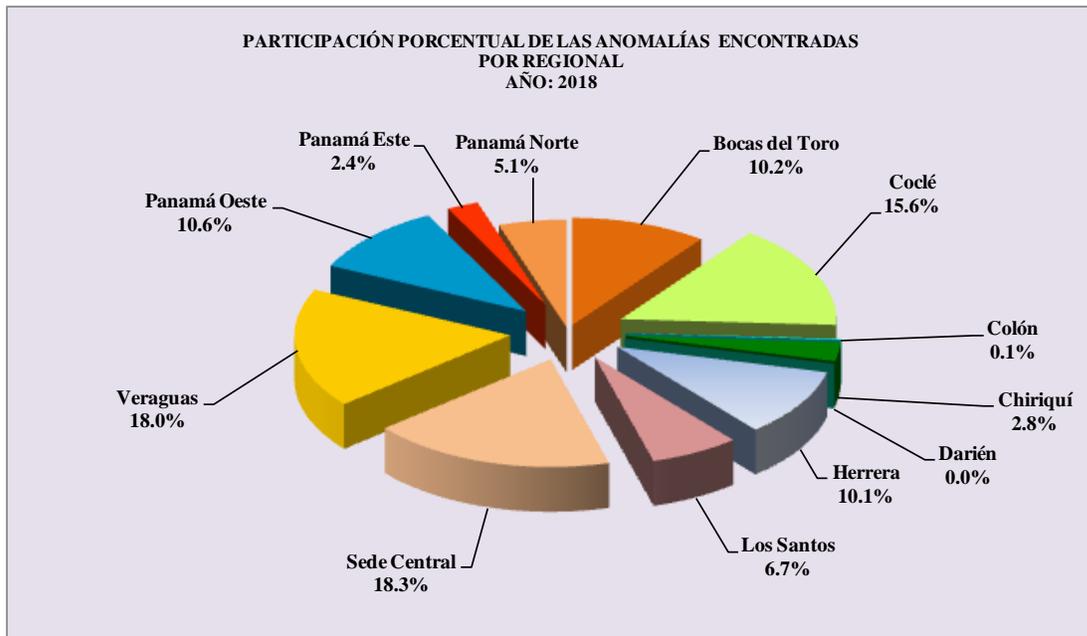
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	3,290	10.2
Coclé	5,027	15.6
Colón	45	0.1
Chiriquí	902	2.8
Darién	0	0.0
Herrera	3,265	10.1
Los Santos	2,154	6.7
Sede Central	5,896	18.3
Veraguas	5,789	18.0
Panamá Oeste	3,402	10.6
Panamá Este	767	2.4
Panamá Norte	1,638	5.1
<b>TOTAL</b>	<b>32,175</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	262	30.1	2,761	1.0
SUPERMERCADO XTRA	232	26.7	13,023	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.1	820	0.3
SUPERMERCADO 99	258	29.7	219,286	82.3
SUPERMERCADO REY	15	...	11,924	4.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	...	...	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	47	5.4	3,055	1.1
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
PRICE SMART	54	6.2	142	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>869</b>	<b>98.3</b>	<b>266,608</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 - MARZO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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 XTRA	74	20.7	39,209	16.6
SUPERMERCADO REY	57	15.9	34,965	14.8
SUPERMERCADO 99	89	...	115,491	48.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	...	19,142	8.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	515	0.2
POLL MART	...	...	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	100	...	18,290	7.7
SUPER CARNES	...	...	27	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	608	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	31	...	3,421	1.4
SUPER KOSHER	...	...	475	0.2
MEGA DEPOT	...	...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	...	...	532	0.2
PRICE MART	...	...	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	...	...	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>36.6</b>	<b>236,037</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 - MARZO 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

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	0	0.0	12,334	34.1
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,016	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>0</b>	<b>0.0</b>	<b>36,177</b>	<b>100.0</b>

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

En los meses de enero, febrero y marzo 2018; no se encontró esta anomalía.

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

**Fuente: ACODECO**

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

Última Act. 2004/18 Próxima 2005/18

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.	38	47	4	50	0	161	69	8	85	7	25	2	496
Almacenes	1	5	9	59	0	21	24	88	20	16	3	10	256
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	3	0	0	0	0	1	3	2	0	0	1	1	11
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	6
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Celulares	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	72	0	0	0	0	72
Cines	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	0	0	1	0	0	0	18	2	0	0	0	21
Colegios y Escuelas	0	4	3	4	0	1	0	44	2	10	0	6	74
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	3	16	0	0	0	20
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	9
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electronicas	0	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	8
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	1	0	1	0	2	0	11	1	0	0	0	16
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9
Farmacias	11	2	0	6	0	3	3	13	2	3	1	3	47
Ferreterías	2	0	0	0	0	2	1	4	1	0	0	0	10
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarías	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hoteles y Pensiones	10	7	1	31	0	0	2	20	1	1	0	0	73
Internet	0	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	11
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	2	0	0	0	3	29	0	17	0	0	51
Librería	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	3
Materiales de Construcción	0	0	0	14	0	1	0	0	0	0	0	0	16
Mini Super	113	53	6	25	0	133	30	62	64	50	34	29	599
Mueblerías	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	5
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ópticas	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5
Otros	2	10	0	1	0	0	0	17	0	2	0	1	33
Panaderías/Refresquerías	0	11	0	0	0	1	2	20	6	13	2	1	56
Perfumerías	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pintura	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	6	38	10	24	0	49	33	202	16	41	2	4	425
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salón de Belleza	0	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	0	7
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	2	0	0	0	0	2
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	7	24	1	18	0	13	5	57	9	40	15	13	202
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Transporte (Fletes y Similares)	2	0	0	0	0	0	7	4	5	14	0	0	32
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	3	6	0	0	0	0	0	9
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	0	0	15	0	0	0	0	7	0	0	0	22
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>200</b>	<b>206</b>	<b>37</b>	<b>253</b>	<b>0</b>	<b>398</b>	<b>200</b>	<b>764</b>	<b>239</b>	<b>219</b>	<b>83</b>	<b>70</b>	<b>2,669</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

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

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	163	15	0	0	164	15	179	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	4	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	5	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2,443	339	0	0	2,443	339	2,782	
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	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	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	0	0	2	8	10	
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	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0
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	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	20	8	0	0	2	1	6	3	1	0	60	16	0	1	89	29	118	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	409	2	0	0	53	2	65	1	0	0	1366	3	0	0	1,893	8	1,901	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	4	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	98	0	0	0	6	0	23	1	0	0	239	0	0	0	366	1	367	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	6	9	0	0	4	7	8	7	3	7	51	32	5	7	77	69	146	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	15	0	0	0	3	0	19	0	0	0	95	0	0	0	161	0	161	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	7	0	0	0	3	0	9	0	0	0	99	0	0	0	139	0	139	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	44	0	0	0	46	1	0	0	0	0	1	0	0	0	91	1	92	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	207	0	0	1	207	208	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	0	0	11	7	0	0	16	10	26	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>577</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>16</b>	<b>102</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4,337</b>	<b>632</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5,143</b>	<b>697</b>	<b>5,840</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 (marzo)

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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	
		Andlisis 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	164	15	4,124	1,176	5,300
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	4	2	283	285
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	5	0	316	316
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	0	0	139	139
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, utiles 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	2,443	339	393,148	66,127	459,275
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	2	8	532	1,094	1,626
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,fríjoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,pedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	0	3	306	1,450	1,756
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	89	29	1,015	378	1,393
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	1,893	8	14,631	173	14,804
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	4	0	146	146
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	3	0	63	63
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	366	1	3,326	25	3,351
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	77	69	725	1,422	2,147
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		161		2,621		2,621
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		139		2,555		2,555
Verificación de grasas	freidora o pañala	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	91	1	3,786	548	4,334
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	1	207	268	652	920
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	16	10	62	56	118

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**

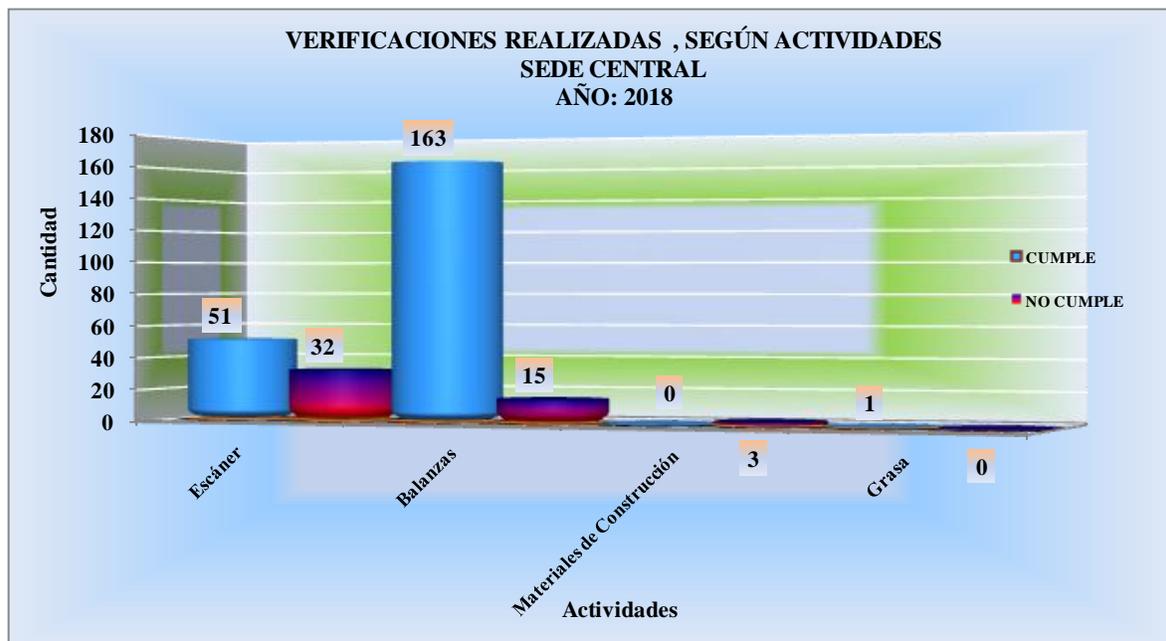
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	51	32
Balanzas	163	15
Materiales de Construcción	0	3
Grasa	1	0

**Fuente: ACODECO**



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

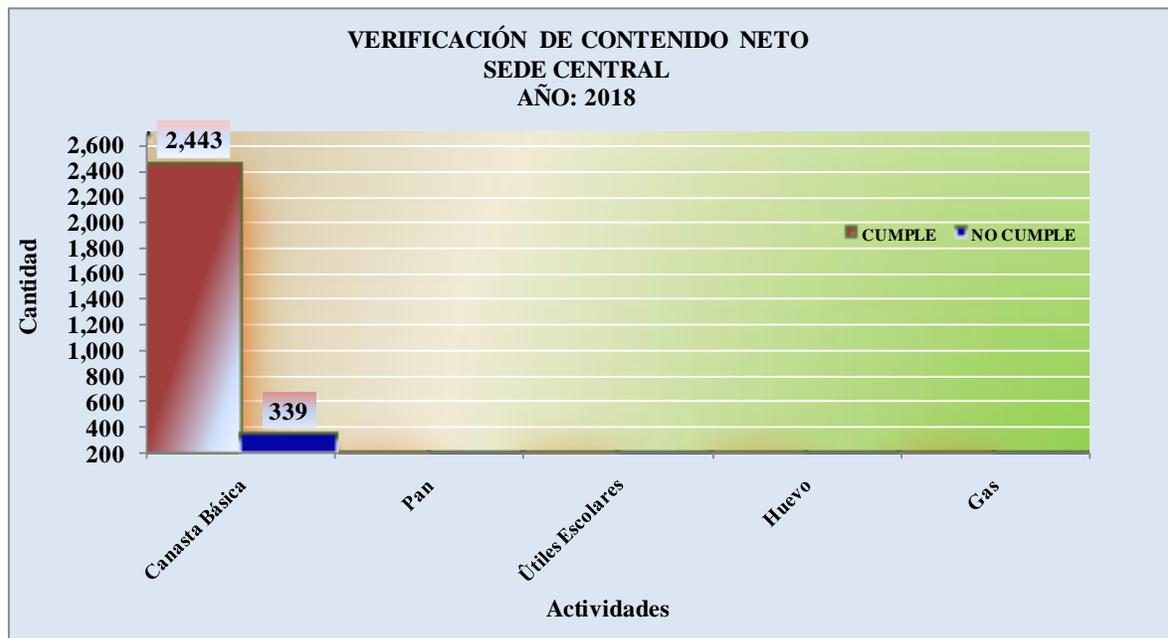
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	2,443	339
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

Fuente: ACODECO



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

**SEDE CENTRAL**

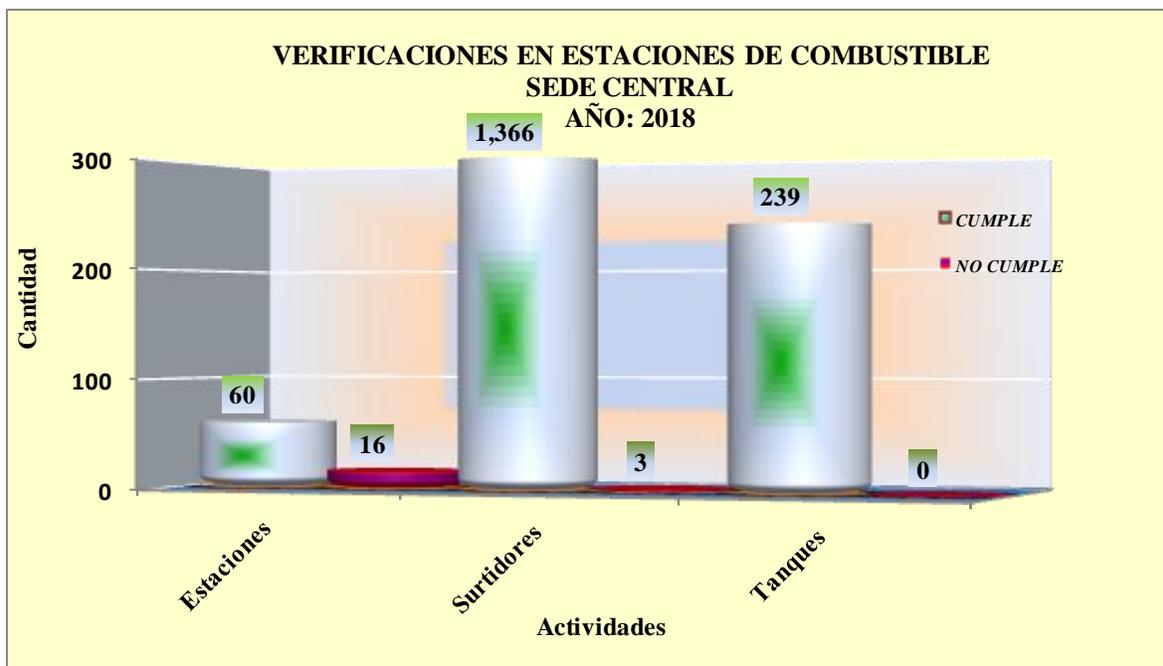
**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	60	16
Surtidores	1,366	3
Tanques	239	0

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**

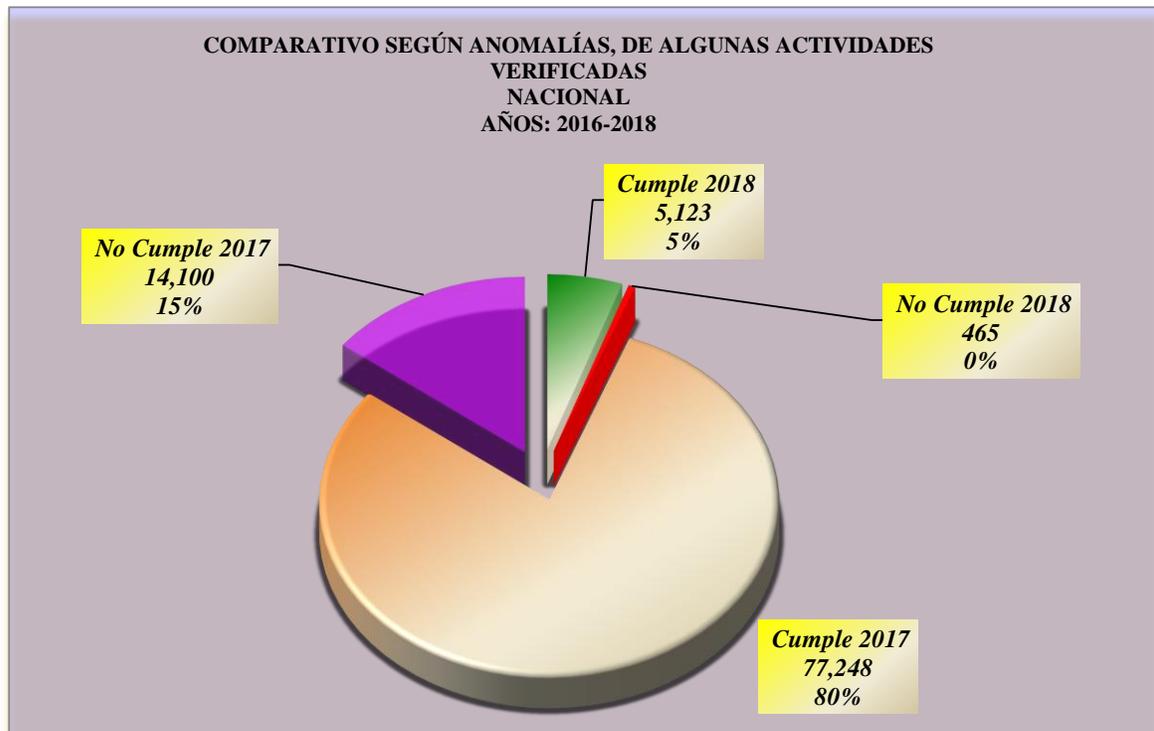
**PERÍODO: 2017 - 2018 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2018</b>	<b>No Cumple 2018</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>
Escáner	77	69	166	254
Pesas y Balanzas	164	15	1,304	419
Combustible (1)	2,348	38	462	66
Contenido Neto (lotes)	2,443	339	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	0	3	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	91	1	1,043	41
<b>TOTAL</b>	<b>5,123</b>	<b>465</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 - MARZO 2018****Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	<b>113</b>
Medios de Comunicación	<b>161</b>
Consulta	<b>1,304</b>
Capacitaciones	<b>160</b>
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	<b>91</b>
Cuida Tu Bolsillo	<b>20</b>
Guía del Consumidor	<b>1</b>
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	<b>335</b>
Ley 24	<b>5</b>
Ley 45	<b>699</b>
Ley 81	<b>19</b>
Control de Precio	<b>345</b>
Otros	<b>566</b>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	<b>48</b>
Radio	<b>122</b>
Prensa	<b>6</b>
Otros	<b>6</b>
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	<b>194</b>
Los Pueblos	<b>87</b>
La Peatonal	<b>0</b>
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>79,251</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>19,957</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>115</b>								
Jornadas Educativas	5	3	2										10
Medios de Comunicación	0	1	3										4
Programas	9	7	7										23
Diseño Gráfico	0	0	0										0
Consulta (sede)	1	21	24										46
Capacitaciones	9	6	11										26
Módulos	2	2	2										6
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>21</b>								
Acodeco Tour	0	0	0										0
Reciclaje	0	0	0										0
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7										20
Guía del Consumidor	1	0	0										1
<b>TEMAS</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>98</b>								
Ley 6ta	6	8	9										23
Ley 24	0	0	0										0
Ley 45	6	8	27										41
Ley 81	0	2	0										2
Control de Precios	0	0	0										0
Otros	7	16	9										32
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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
Contrato	0	0	0										0
Garantía	0	0	0										0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>25</b>								
Televisión	7	7	9										23
Radio	1	0	1										2
Prensa	0	0	0										0
Otros	0	0	0										0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>281</b>								
Albrook Mall (1)	86	60	48										194
Los Pueblos (1)	20	28	39										87
La Peatonal (1)	0	0	0										0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>5,919</b>	<b>1,184</b>	<b>2,348</b>										<b>9,451</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>346</b>	<b>131</b>	<b>348</b>										<b>825</b>

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	7	12	1	21	0	21	12	22	5	2	3	103
Población Beneficiada Jornadas Educativas	123	262	0	10,784	0	3,652	18	370	277	35	405	15,521
<b>Capacitaciones</b>	3	10	60	0	0	19	28	6	8	0	6	134
<b>Personas Capacitadas</b>	76	324	0	0	0	644	510	498	210	0	231	2,262
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	0	91
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	0	91
<b>Consultas Educativas</b>	56	112	120	134	0	64	272	239	121	140	105	1,258
Personal	53	112	50	127	0	64	168	225	80	121	105	1,000
Telefonía	3	0	70	7	0	0	104	14	41	19	0	258
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	56	112	55	155	0	721	272	239	121	140	0	1,871
Ley 6ta	8	6	0	56	0	134	57	21	19	11	0	312
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Ley 45	31	11	0	67	0	209	109	45	102	84	0	658
Ley 81	3	0	0	6	0	0	8	0	0	0	0	17
<b>Control de Precios</b>	1	84	55	22	0	12	30	141	0	0	0	345
Otros	13	11	0	4	0	366	68	27	0	45	0	534
<b>Distribución de Material Educativo</b>	2,000	1,407	500	30,856	0	19,338	5,960	5,507	3,400	832	0	69,800
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	10	22	0	52	0	13	31	24	3	2	1,880	157
Televisión	1	5	0	11	0	2	2	2	0	2	0	25
Radio	9	11	0	35	0	11	29	22	3	0	0	120
Prensa	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Otros	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>255</b>	<b>698</b>	<b>120</b>	<b>10,918</b>	<b>0</b>	<b>4,360</b>	<b>891</b>	<b>1,107</b>	<b>608</b>	<b>175</b>	<b>741</b>	<b>19,132</b>

Fuente: ACODECO

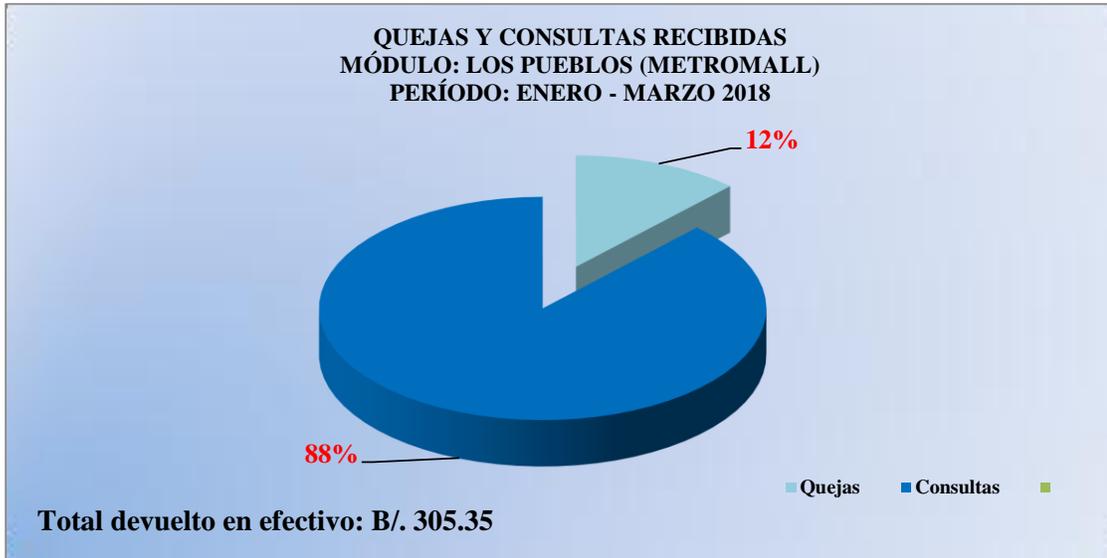
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2018**  
**LOS PUEBLOS (METROMALL)**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	12	305.35
Consultas	20	28	39	87	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>99</b>	

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

Fuente: ACODECO





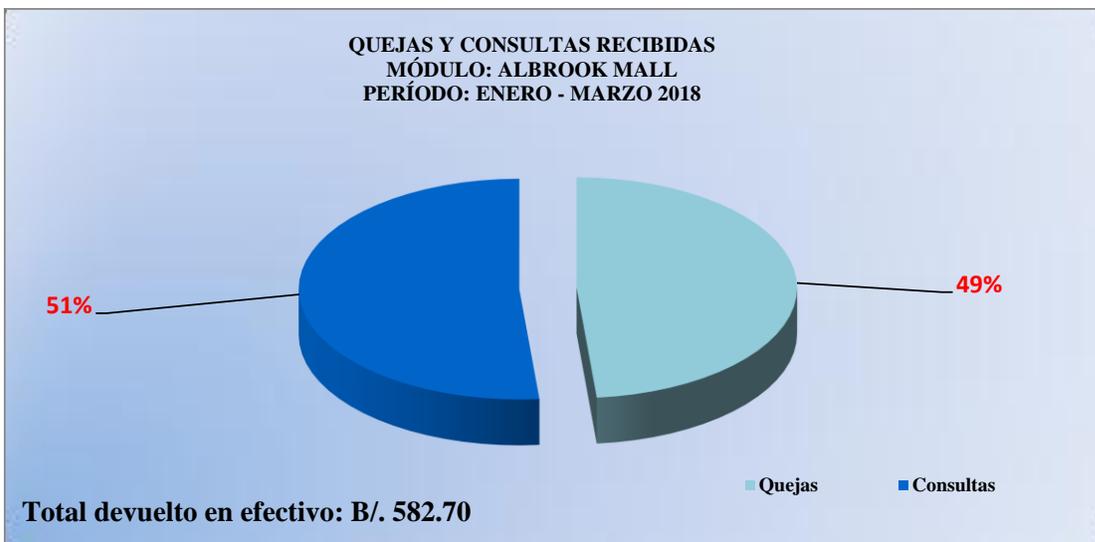
ALBROOK MALL

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	183	582.70
Consultas	86	60	48	194	
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>377</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

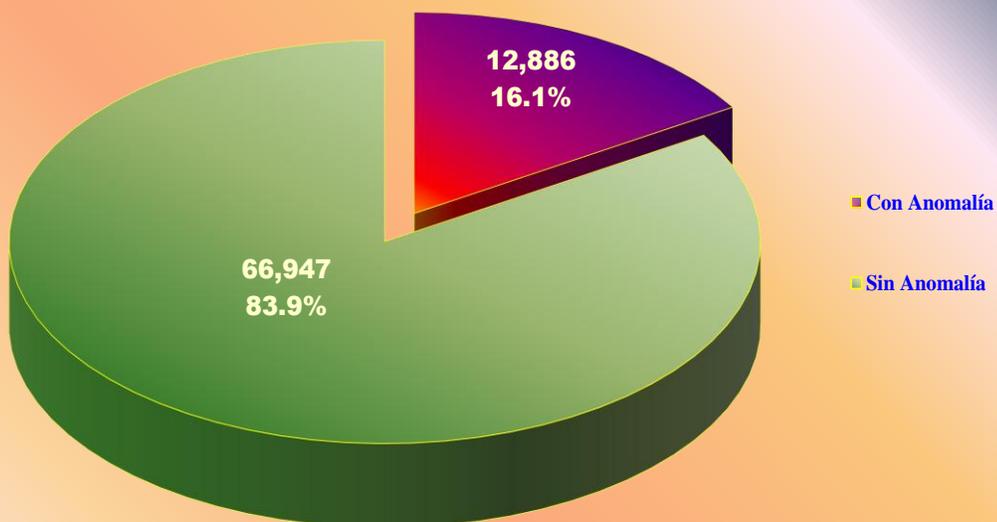
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	12,886
Sin Anomalía	66,947
<b>TOTAL</b>	<b>79,833</b>

Fuente: ACODECO

### VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2018



**Total de Establecimientos Verificados: 79,833**  
**Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,303,405.00**

## NACIONAL

### CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,294
Minisuper	36,395
Abarroterías	38,144
<b>TOTAL</b>	<b>79,833</b>

Fuente: ACODECO

