



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2019**



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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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-Dic-18	3,759	69,854,871.88
Ene- Mar-19	1,011	18,017,658.41

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

<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-Dic-18	2,850	38,484,659.14
Ene- Mar-19	600	8,976,893.39

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

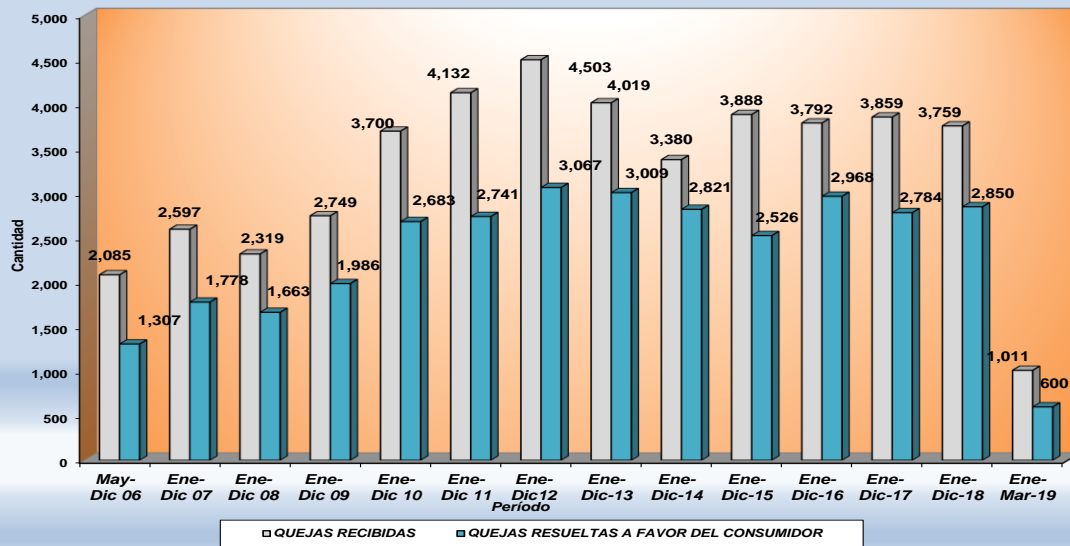
Fuente: ACODECO

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)</b>	<b>32,783</b>	<b>284,727,448.48</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

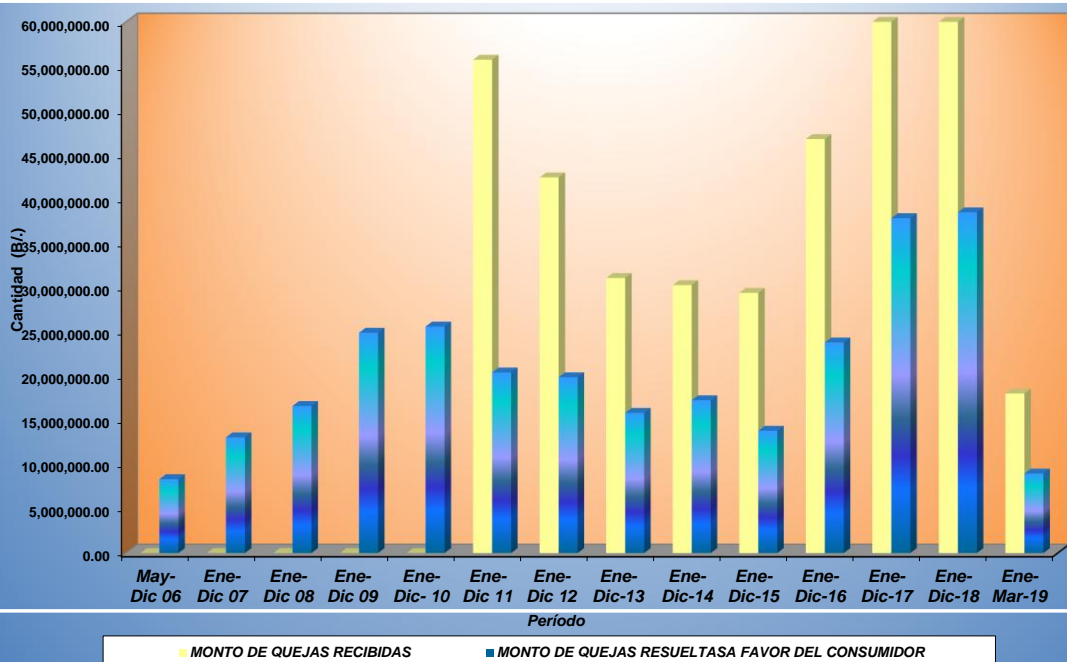
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

PERÍODO: 2006 - 2019



**CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

PERÍODO: 2006 - 2019



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Mar-19	730	17,047,839.45

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

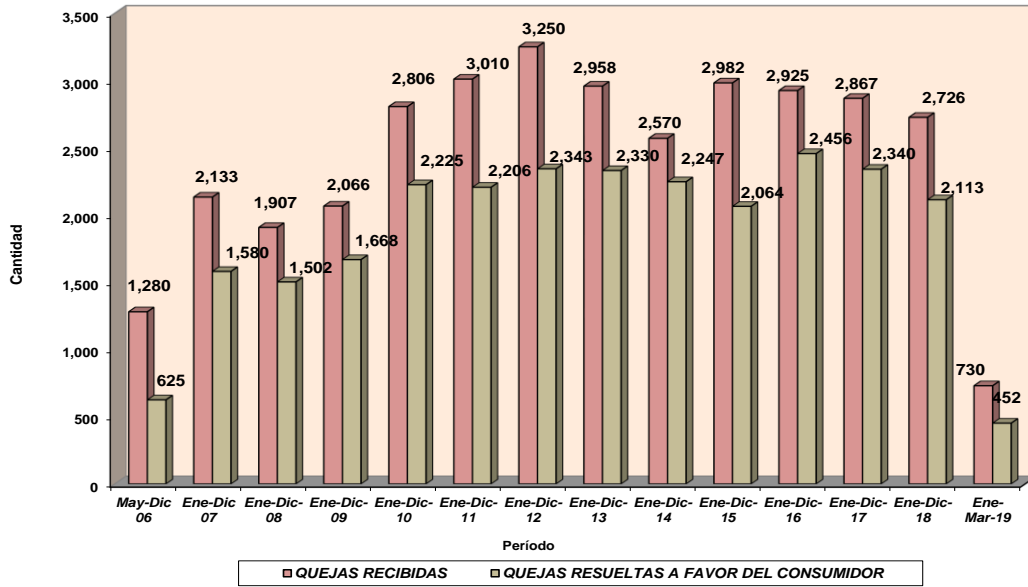
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

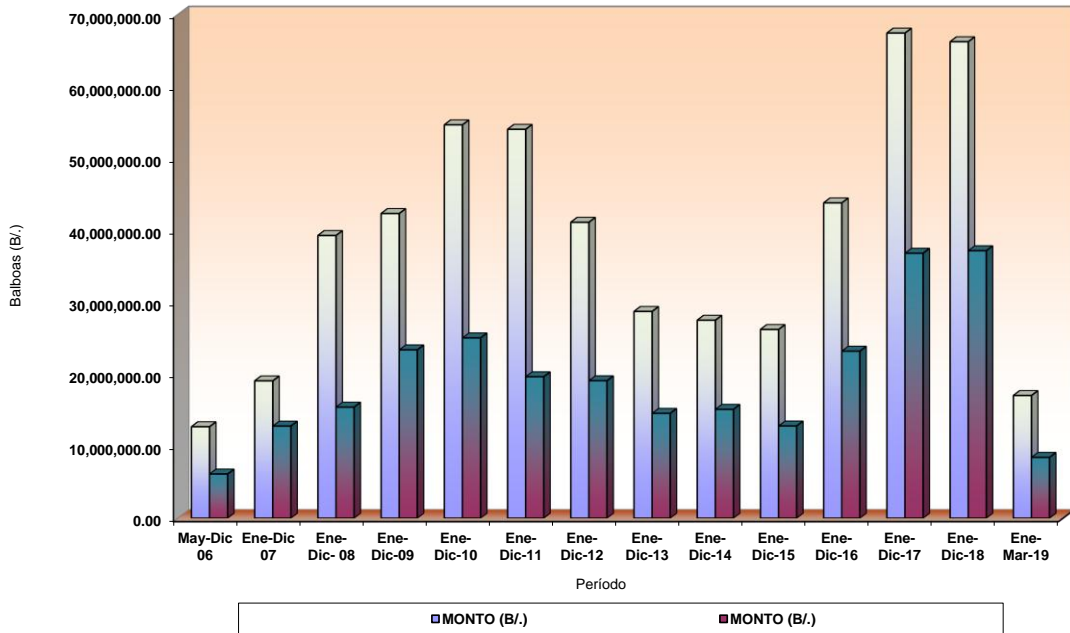
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	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-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Mar-19	452	8,451,249.12
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019</b>	<b>26,151</b>	<b>269,747,310.02</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 - 2019**



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	879	730	23	126	0
REGIONAL	Expedientes	353	281	21	51	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,232</b>	<b>1,011</b>	<b>44</b>	<b>177</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	19					
Promedio de Quejas Semanal	2					
Promedio de Quejas Mensual	411					

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%	83.05%	2.62%	14.33%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	79.60%	5.95%	14.45%	...

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Mar-19	281	969,818.96

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Mar-19	148	525,644.27

Fuente: ACODECO

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS**  
**NACIONAL**  
**AÑO: 2018-2019**

TIPO DE LEY	2018			2018 Trimestre 1	2019			2019 Trimestre 1	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	330	234	331	895	355	324	332	1,011	12.96
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	5	7	9	21	15	16	13	44	109.52
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	38	26	34	98	53	57	68	178	81.63
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	1	1	0	2	---
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	49	28	35	112	59	41	28	128	14.29
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>295</b>	<b>409</b>	<b>1,126</b>	<b>483</b>	<b>439</b>	<b>441</b>	<b>1,363</b>	<b>21.05</b>

Fuente: ACÓDECO

Para el primer trimestre de 2019 se han resuelto 698 quejas por un monto total de B/9.035.286.87 a favor del consumidor.



***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	147
Hoteles o planes vacacionales	20
Material didáctico	9
Agencia de autos	8
Escuelas / colegio	4
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencias de viajes	2
Dentista	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Constructoras	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	125	61.0	95,293.36	11,911,669.64
Incumplimiento de contrato	26	12.7	91,358.69	2,375,325.98
Falta de información comercial	23	11.2	35,017.87	805,410.94
Vicio oculto	7	3.4	86,393.13	604,751.94
Devolución de dinero/abono	7	3.4	3,107.55	21,752.82
Incumplimiento de garantía	6	2.9	65,846.17	395,077.00
Aclaración de contrato	5	2.4	1,901.80	9,509.00
Incumplimiento de servicio	4	2.0	11,540.44	46,161.75
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.00	270,668.00
Rescindir contrato	1	0.5	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>	<b>80,245.50</b>	<b>16,450,327.07</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 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	41	35.7	73,261.93	3,003,739.08
Desistimiento	20	17.4	77,841.44	1,556,828.88
Acuerdo en audiencia/Varios	16	13.9	32,926.29	526,820.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	13	11.3	68,370.72	888,819.34
Abandono	10	8.7	115,174.46	1,151,744.64
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	4	3.5	32,967.50	131,870.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	2.6	31,445.06	94,335.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	2.6	191,843.66	575,530.97
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	3	2.6	124,760.00	374,280.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.9	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.9	12,995.00	12,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0</b>	<b>72,337.08</b>	<b>8,318,763.73</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de contrato	21	2,169,615.05
Vicio oculto	5	554,751.94
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de dinero/abono	4	4,502.82
Falta de información comercial	16	735,750.94
Claúsula abusiva	100	11,740,532.80
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>15,475,821.55</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdos	57	6,351,563.10
Desistimientos	14	1,511,154.00
Fallo a favor	3	101,370.00
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>7,964,087.10</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MYSTIC VALLEY	11
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	9
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	4
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	4
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
MELLOW SPRING INC	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
CONDominio CARLTON, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / CONSTRUCTORA 74, S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANTAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
THE GROUP PANAMA	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	44	838817.09
Incumplimiento de servicio	6	21,200.65
Vicio oculto	6	102945.96
Falta de información	5	56,302.50
Incumplimiento de contrato	4	13,568.72
Daño y perjuicio	3	41,297.23
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
Custodia de bien	1	1,352.24
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>1,075,983.99</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	11	192643.14
Acuerdo	12	202358.88
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>395,002.02</b>

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

Fuente: ACODECO



**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - MARZO 2019****Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	19
PETROAUTOS, S.A.	10
MOTORES JAPONESES	7
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	3
PANAMOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CARS SOLUTIONS	1
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	10	83,333.11
Falta de información	7	56,355.27
Incumplimiento de contrato	5	26,250.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>176,772.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	8	66,702.76
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>71,760.26</b>

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

Fuente: ACODECO

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FAT CAR	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	80
Celulares	77
Funerarias	77
Electrodomésticos/equipos electrónicos	73
Agencia de autos	63
Tv por cable	54
Taller de reparación de autos	43
Almacén por departamentos	42
Servicio de intermediación	38
Venta de autos usados	24
Mueblería/equipo electrónico	23
Hoteles o planes vacacionales	22
Telefonia	18
Mueblerías	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	12
Repuestos para autos	12
Constructoras	9
Agencias de viajes	7
Ópticas	7
Servicios Profesionales	7
Herrerías	6
Distribuidoras e importadoras	6
Ventas por internet	6
Clínicas	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Joyería/Relojerías	4
Supermercados	4
Escuelas / colegio	4
Zapaterías	4
Almacén de ropa y calzados	3
Cursos de inglés	3
Farmacias	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencia de motos	3
Casa de empeño	2
Líneas aéreas	2
Fumigadoras	2
Salón de belleza	2
Decoración	2
Dentista	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Cursos varios	2
Estudios de Fotografías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Materiales de construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Ventas de colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
<b>TOTAL</b>	<b>806</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	270	33.5	2,693.51	727,248.47
Falta de información	209	25.9	1,334.13	278,833.55
Incumplimiento de contrato	87	10.8	3,189.51	277,487.76
Incumplimiento de servicio	77	9.6	961.84	74,062.00
Resolución de contrato	39	4.8	168.90	6,587.16
Custodia de bien	25	3.1	1,641.20	41,030.08
Cobro indebido	21	2.6	590.27	12,395.61
Anulación de contrato	21	2.6	75.78	1,591.45
Daño y perjuicio	13	1.6	5,091.15	66,184.99
Rescindir contrato	13	1.6	78.24	1,017.08
Vicio oculto	9	1.1	7,708.91	69,380.22
Devolución de dinero	7	0.9	886.84	6,207.90
Venta engañosa	5	0.6	377.55	1,887.73
Mercancía defectuosa	5	0.6	165.79	828.97
Veracidad de la publicidad	4	0.5	192.09	768.37
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>806</b>	<b>100.0</b>	<b>1,944.58</b>	<b>1,567,331.34</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	153	31.5	2,016.57	308,535.91
Desistimiento/Devolución	78	16.1	848.91	66,214.66
Acuerdo en audiencia/Varios	69	14.2	680.66	46,965.30
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	48	9.9	1,272.30	61,070.18
Pendiente constancia desistimiento	45	9.3	480.26	21,611.88
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	4.1	4,246.25	84,925.04
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	3.1	894.09	13,411.28
Resolución/Devolución	13	2.7	1,433.79	18,639.23
Transacción extrajudicial	12	2.5	615.27	7,383.29
Resolución/Reemplazo	9	1.9	694.94	6,254.46
Resolución/Reparar	8	1.6	2,429.84	19,438.74
Abandono	4	0.8	52.18	208.70
Resoluciones/Varios	3	0.6	341.89	1,025.68
Acuerdo/Reemplazo	2	0.4	419.94	839.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	315.00	629.99
Acuerdo/Devolución	2	0.4	133.57	267.14
Acuerdo extrajudicial	1	0.2	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.2	294.25	294.25
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>100.0</b>	<b>1,356.97</b>	<b>658,129.66</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	47	100,776.09
Incumplimiento de contrato	13	24,908.53
Incumplimiento de garantía	6	10,746.17
Cobro indebido	5	5,344.18
Vicio oculto	3	7,328.01
Devolución de dinero	2	3,350.00
Rescindir contrato	2	700.00
Daño y perjuicio	1	4,992.86
Cláusula abusiva	1	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>159,965.84</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	28	43,914.74
Acuerdos	22	26,494.87
Resolución	7	18,732.30
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>89,141.91</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
EMBASSY GOLF, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO LA MITRA S.A.	1
DESTINO PANAMÁ S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	64	32,154.25
Falta de información	5	3,249.68
Venta engañosa	2	692.54
Cobro indebido	1	855.98
Vicio oculto	1	1,272.25
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>38,224.70</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	46	19,132.41
Acuerdo	16	15,808.76
Resolución	5	6,980.34
Transacción extrajudicial	1	430.00
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>42,351.51</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	12
MULTIMAX	9
ELEKTRA	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
SOUND N MUSIC	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
E-VISION	2
FOTO SONIDO	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
MAC STORE	2
ÚNICA	2
EVISION	1
FOTO PLAZA	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTA ME	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER MUEBLES	1
TECNI-CELL OUTLET S.A.	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	55	9,563.21
Falta de información	8	3,458.80
Custodia de bien	7	2,211.70
Incumplimiento de servicio	4	255.00
Venta engañosa	1	176.50
Devolución de dinero	1	20.00
Resolución de contrato	1	22.39
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>15,707.60</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	19	3,561.81
Acuerdo	13	4,647.13
Resolución	2	1,659.95
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>9,868.89</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	5
ESTEFANY MOVIL	3
JIN XU SHOP	3
MELODY MOBILE	3
NEW & MOVIL	3
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
MOBILE MARKET HD	2
ALMACEN COMICS	1
ANDROIDSOLUTIONS BH, S.A.	1
ARATERA, S.A.	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLARO PANAMÁ	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA No. 2	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFULL CELL	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	9	9,376.02
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	1	238.07
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12,335.84</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	3,574.04
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10,299.67</b>

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

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	6
MUEBLES ARCO IRIS	4
BEAUTY HOME	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
SANBEL MUEBLES, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	44	838817.09
Incumplimiento de servicio	6	21,200.65
Vicio oculto	6	102945.96
Falta de información	5	56,302.50
Incumplimiento de contrato	4	13,568.72
Daño y perjuicio	3	41,297.23
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
Custodia de bien	1	1,352.24
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>1,075,983.99</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	192643.14
Acuerdo	12	202358.88
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>395,002.02</b>

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - MARZO 2019****Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	19
PETROAUTOS, S.A.	10
MOTORES JAPONESES	7
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	3
PANAMOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CARS SOLUTIONS	1
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	10	83,333.11
Falta de información	7	56,355.27
Incumplimiento de contrato	5	26,250.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>176,772.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	8	66,702.76
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>71,760.26</b>

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

Fuente: ACODECO

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FAT CAR	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</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 - 2019 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	7.8	59,862.16
2016	302	21.5	371,459.57
2017	438	31.2	393,978.99
2018	427	30.4	560,390.99
2019	128	9.1	73,936.30
<b>TOTAL</b>	<b>1,404</b>	<b>100.0</b>	<b>1,459,628.01</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2019 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	5.1	31,847.77
2016	274	23.8	286,129.69
2017	313	27.1	298,966.18
2018*	409	35.5	352,663.57
2019	98	8.5	58,393.87
<b>TOTAL</b>	<b>1,153</b>	<b>100.0</b>	<b>1,028,001.08</b>

\* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	128	100.0	73,936.30
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100.0</b>	<b>73,936.30</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	117	91.4	68,083.57
Falta de información	6	4.7	2,624.75
Vicio oculto	3	2.3	2,027.93
Incumplimiento de contrato	1	0.8	1,155.12
Custodia de bien	1	0.8	44.93
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100.0</b>	<b>73,936.30</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 - MARZO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
<b>En Proceso</b>	<b>81</b>	<b>45.3</b>	<b>47,121.18</b>
<b>Resueltas</b>	<b>98</b>	<b>54.7</b>	<b>58,393.87</b>
Acuerdo	76	42.5	46,469.56
Resolución de Fondo	22	12.3	11,924.31
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>	<b>105,515.05</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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	98	100.0	58,393.87
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>	<b>58,393.87</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	81	45.3	47,121.18
Acuerdo	76	42.5	46,469.56
Resolución de Fondo	22	12.3	11,924.31
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>	<b>105,515.05</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 - MARZO 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	30	60.0	144,192.1	4,325,761.90
Falta de información comercial	7	14.0	25,468.0	178,276.00
Vicios ocultos	5	10.0	37,850.3	189,251.61
Incumplimiento de contrato	4	8.0	26,882.1	107,528.34
Devolución de abono/dinero	2	4.0	3,169.1	6,338.17
Veracidad de la publicidad	1	2.0	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	2.0	6,936.0	6,936.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>101,695.20</b>	<b>5,084,760.02</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: ENERO - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	13	65.0	68,370.72	888,819.34
Fallo a favor	4	20.0	32,967.50	131,870.00
Acuerdo judicial	3	15.0	124,760.00	374,280.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>69,748.47</b>	<b>1,394,969.34</b>

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

Fuente: ACODECO

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

**MES: ENERO - MARZO 2019**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	6	860,763.00
Incumplimiento de contrato	2	29,341.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	<b>13</b>	<b>1,312,227.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**MES: ENERO - MARZO 2019**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	9	1,216,081.00
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,312,227.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

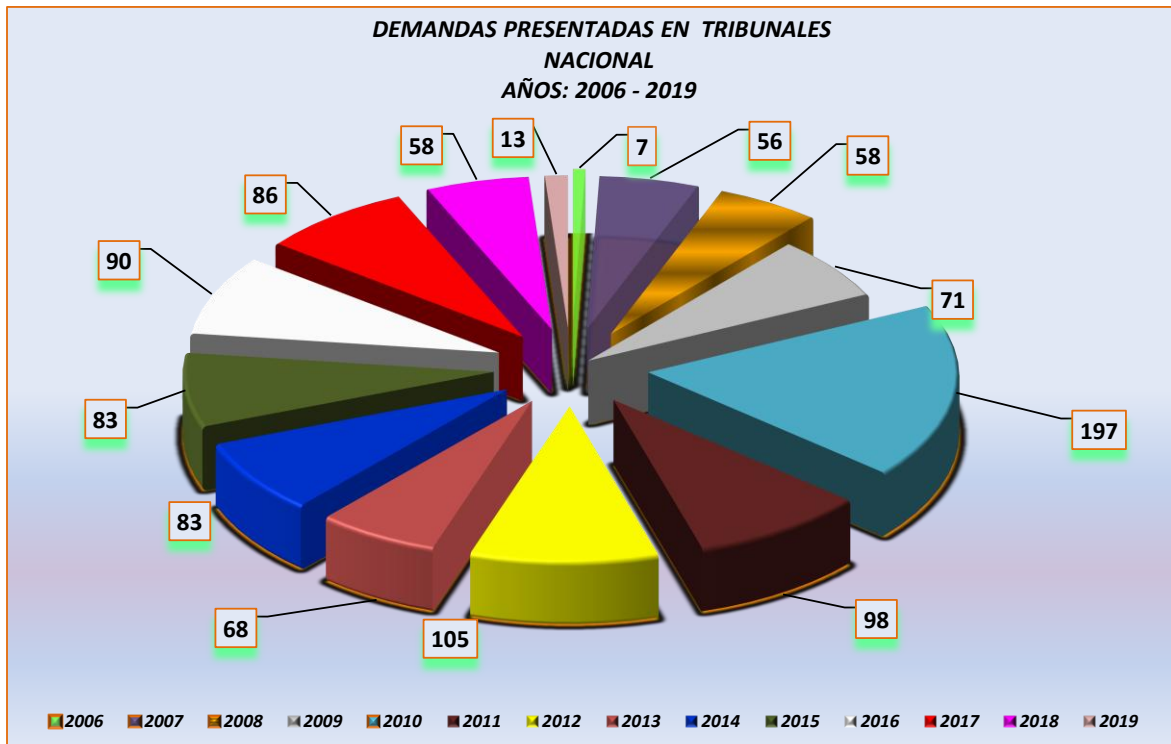
**AÑO: 2006 - 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.6	3,177,387.81
2010	197	18.4	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.8	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.4	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	13	1.2	1,312,227.58
<b>TOTAL</b>	<b>1,073</b>	<b>100.0</b>	<b>46,557,166.81</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	1,633	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,678	718,613.00

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

**Fuente: ACODECO**



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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	52	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	1	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	27	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	34	95
	Consulta sin autorización	3	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	36	103
	Rectificar forma de pago	1	2
	Rectificar monto del último pago	1	9
	Rectificar fecha de último pago	5	6
	Rectificar saldo actual	0	13
	Rectificar monto original	1	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	16	61
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>	<b>507</b>

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	21	1.9	14,290.00	2.8
SUPERMERCADO 99	20	1.8	14,790.00	2.9
SUPERMERCADO XTRA	18	1.6	23,730.00	4.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	9	0.8	6,860.00	1.4
SUPER CARNES	5	0.4	2,670.00	0.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.2	1,840.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.2	650.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	1	0.1	300.00	0.1
OTROS	1,046	93.1	437,837.50	87.1
<b>TOTAL</b>	<b>1,124</b>	<b>100.0</b>	<b>502,967.50</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 - 2019 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	231	248,290.00
2019	16	26,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,460</b>	<b>1,312,540.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

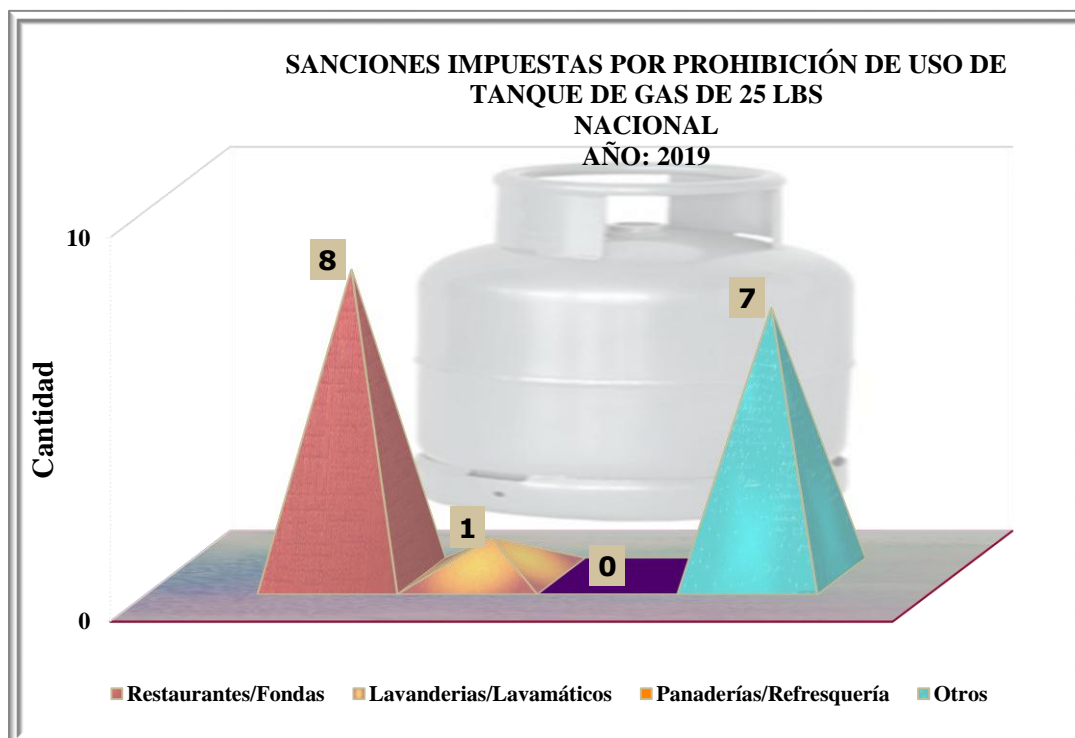
**NACIONAL  
AÑO: 2019 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	8	14,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	1	1,500.00
Panaderías/Refresquería	0	0.00
Otros	7	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>26,250.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (marzo)

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	51
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2019 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	23	17,760.00
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>275,635.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>					
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	5
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	2
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	9
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	4
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	2
Cobro por copias	...	2	...	...		
Libros	...	2	1	...		1
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>23</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 - 2019 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	64	12,800.00
2019	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>45,575.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014 - 2019 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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
2019	2	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>2,000.00</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	271,565.85
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	12	0.00
La publicidad no es veraz	57	0.00
No cumplieron con la publicidad	21	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	4	1.04
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	2	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	5	0.00
La publicidad no es veraz	3	0.00
Publicidad confusa	2	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	2	0.00
No indica fecha de duración	13	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	3	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>271,566.89</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>6</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B./)
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	3	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	2	529.47
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>529.47</b>

**Fuente: ACODECO**

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

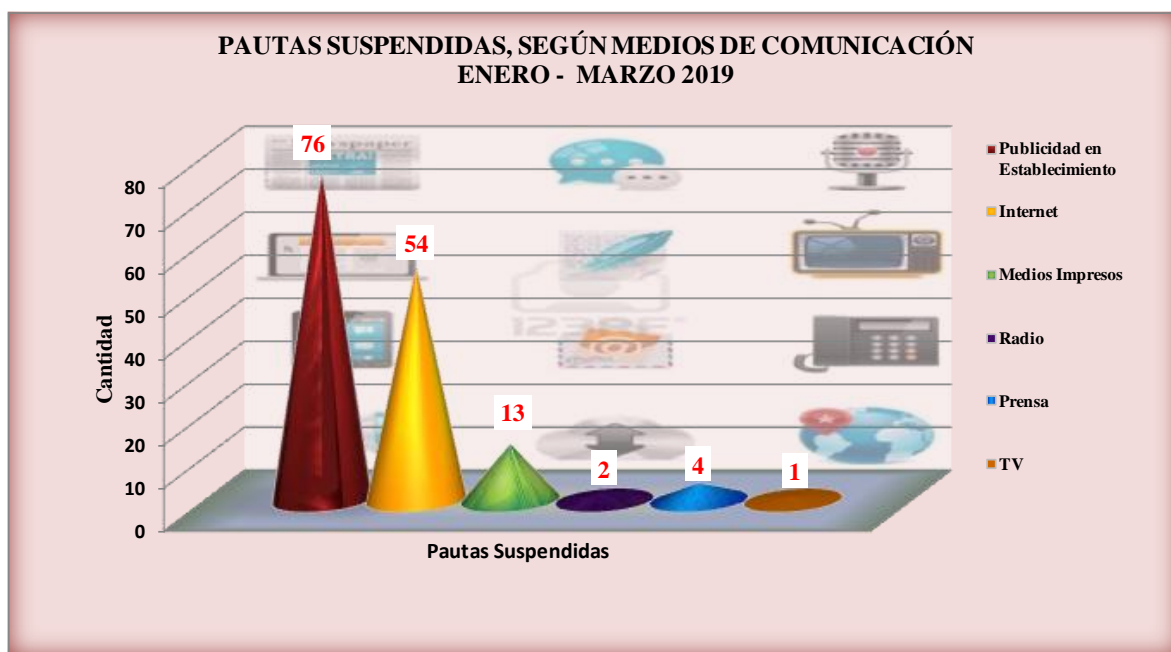
**PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	76
Internet	54
Medios Impresos	13
Radio	2
Prensa	4
TV	1
<b>TOTAL</b>	<b>150</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 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
SUPER 99	6
DIGICEL PANAMA	6
CLARO PANAMA	5
NOVEY	4
DO IT CENTER	3
SUPER XTRA	3
SUPERMERCADOS REY	3
CABLE & WIRELESS	3
CABLE ONDA	2
CREDITOS ANCON	2
GLOSS	2
OTROS	102
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>

**Fuente: ACODECO**

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**AÑOS: 2006 - 2019 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	9,697	5,435	15,132
2019	2,511	1,254	3,765
<b>TOTAL</b>	<b>135,198</b>	<b>79,829</b>	<b>215,027</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 - 2019 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<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	2,535	1,154	3,689
2019	538	265	803
<b>TOTAL</b>	<b>57,301</b>	<b>29,842</b>	<b>87,143</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**

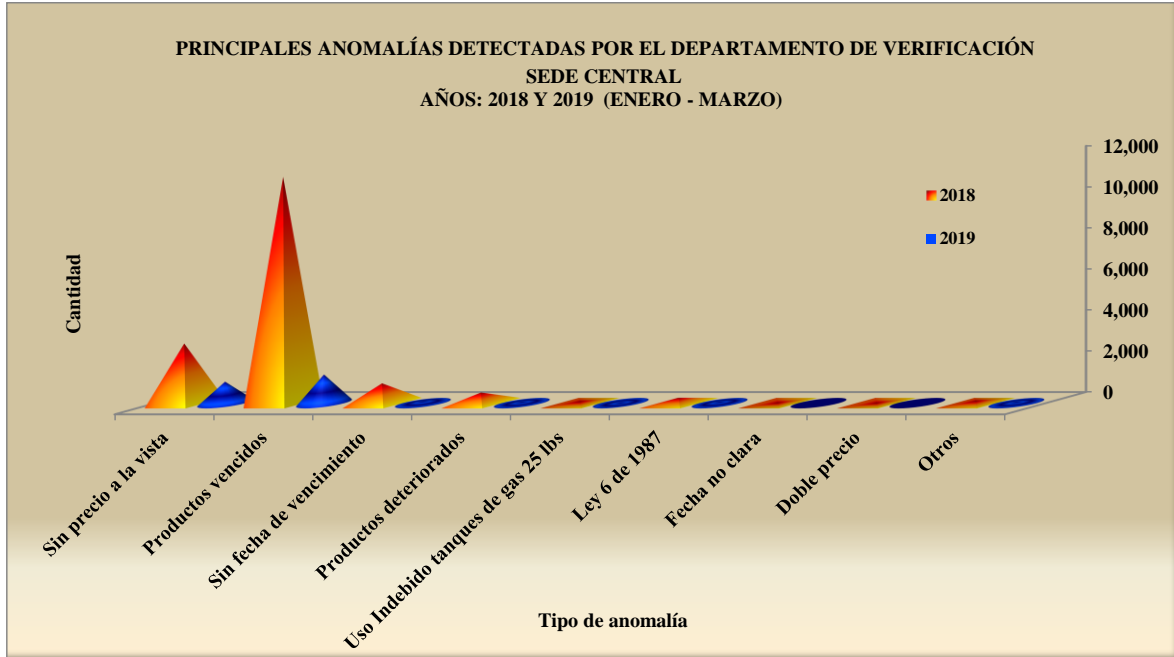
**AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - MARZO)**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	1,048
Productos vencidos	11,035	1,396
Sin fecha de vencimiento	968	79
Productos deteriorados	518	45
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	9
Ley 6 de 1987	262	47
Fecha no clara	13	0
Doble precio	5	0
Otros	93	42
<b>TOTAL</b>	<b>15,874</b>	<b>2,666</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

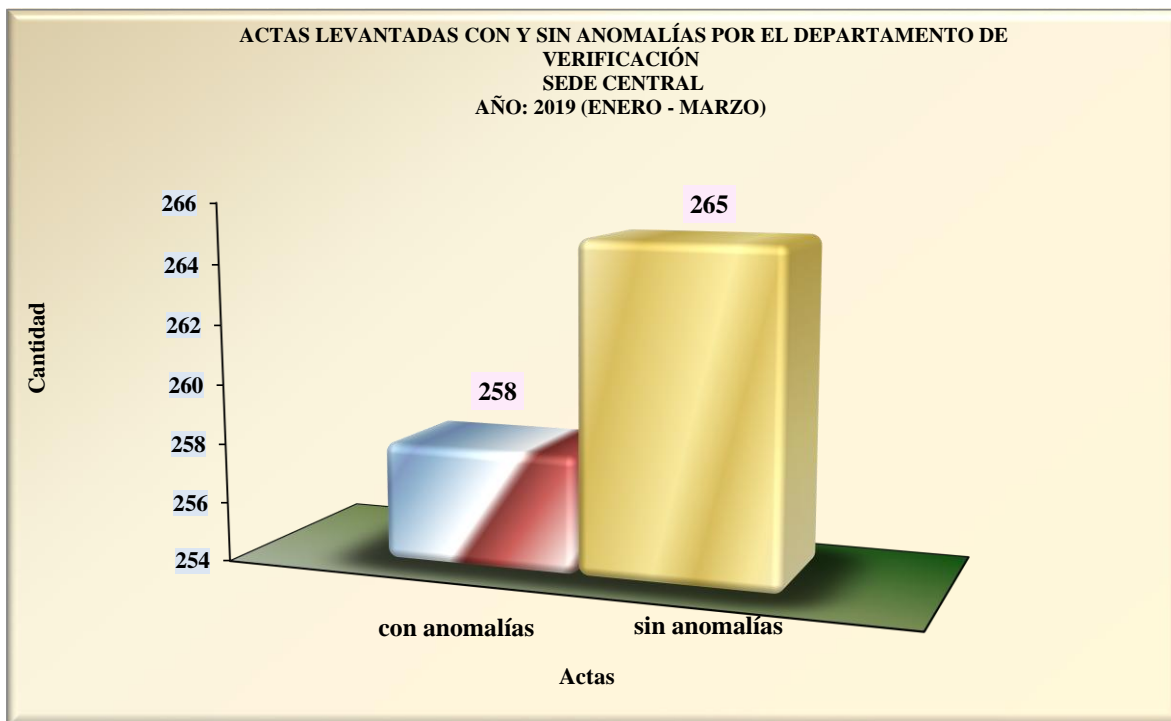
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	258	265

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 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	211	195
Ley 6 de 1987	47	70

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 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	29	314	154	50	126	1	35	1,048	171	70	323	480	2,801
Productos vencidos (PV)	productos	537	3,399	4,135	701	4,122	3,745	3,196	1,396	8,422	415	2,721	2,466	35,255
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	52	19	44	43	0	0	79	359	0	164	196	957
Productos deteriorados	productos	0	47	554	0	267	667	0	45	86	86	117	71	1,940
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Fecha no clara	productos	0	0	1	0	0	0	0	0	148	0	1	0	150
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	2	1	14	0	7	13	9	2	1	1	4	56
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	6
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	9	35	2	4	0	2	3	11	2	1	0	2	71
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	6	4	4	0	1	2	36	0	0	11	2	66
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Falta a la ley 134 sin letrero	establecimiento	21	16	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	45
Falta a la ley 134 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	25	0	12	1	1	43
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>599</b>	<b>3,875</b>	<b>4,871</b>	<b>817</b>	<b>4,558</b>	<b>4,423</b>	<b>3,249</b>	<b>2,666</b>	<b>9,190</b>	<b>595</b>	<b>3,343</b>	<b>3,226</b>	<b>41,412</b>

Fuente: ACODECO

**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN**

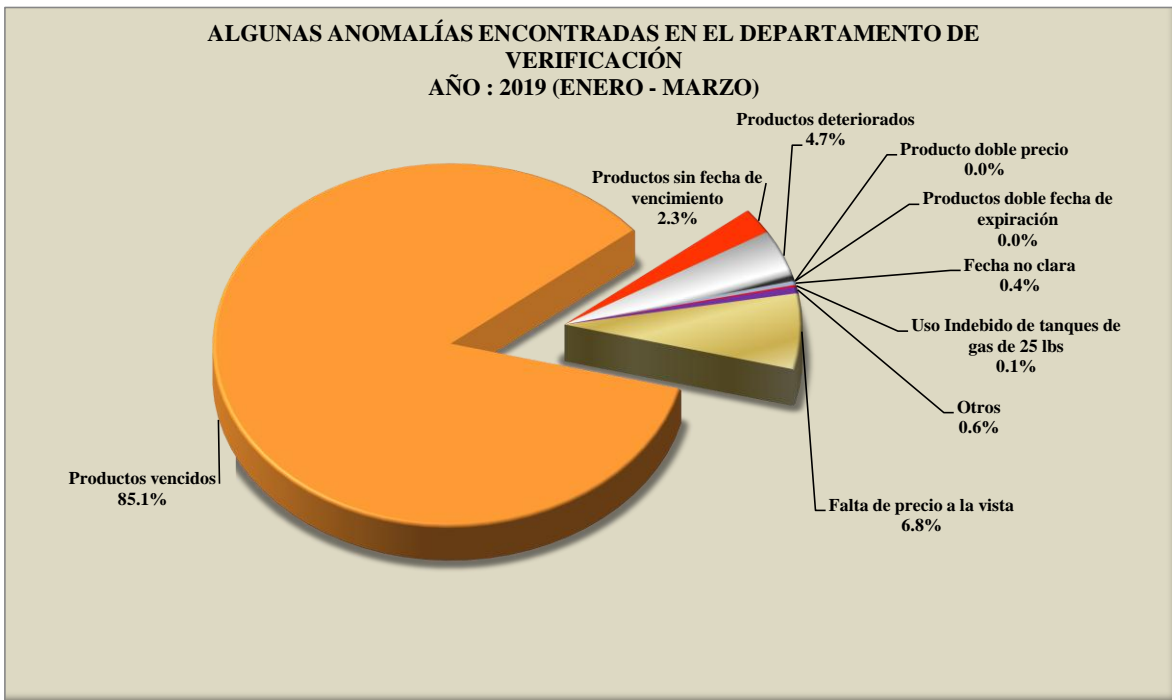
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	2,801	6.8
Productos vencidos	35,255	85.1
Productos sin fecha de vencimiento	957	2.3
Productos deteriorados	1,940	4.7
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	4	0.0
Fecha no clara	150	0.4
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	56	0.1
Otros	249	0.6
<b>TOTAL</b>	<b>41,412</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

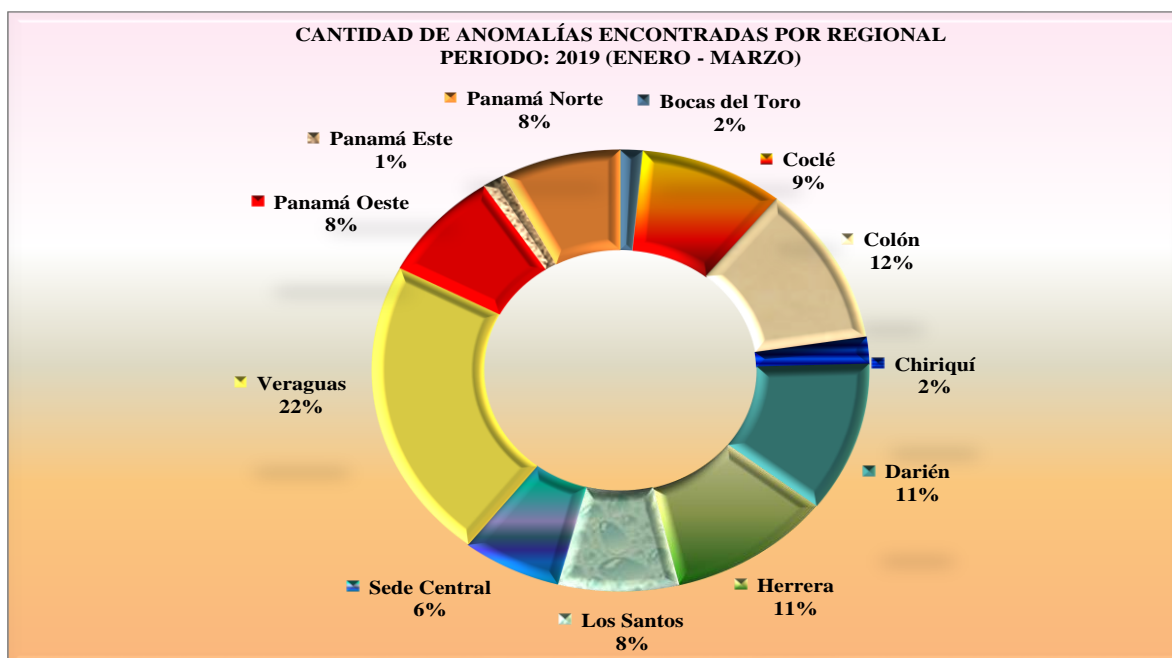
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	599	1.4
Coclé	3,875	9.4
Colón	4,871	11.8
Chiriquí	817	2.0
Darién	4,558	11.0
Herrera	4,423	10.7
Los Santos	3,249	7.8
Sede Central	2,666	6.4
Veraguas	9,190	22.2
Panamá Oeste	3,345	8.1
Panamá Este	595	1.4
Panamá Norte	3,226	7.8
<b>TOTAL</b>	<b>41,414</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,225	1.2
SUPERMERCADO 99	246	60.1	221,718	81.0
SUPERMERCADO XTRA	2	0.0	14,114	5.2
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	2.0	3,511	1.3
SUPERMERCADO REY	39	9.5	13,512	4.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	59	0.0	11,361	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
SUPER CARNES	55	13.4	835	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>85.1</b>	<b>273,693</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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	33	0.0	18,348	7.7
SUPERMERCADO 99	98	32.8	116,130	48.9
SUPERMERCADO XTRA	79	26.4	39,509	16.6
SUPERMERCADO REY	66	22.1	35,354	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,460	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	0.0	19,160	8.1
SUPER CARNES	14	4.7	65	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	610	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>86.0</b>	<b>237,520</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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	0	0.0	12,913	34.7
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,076	19.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	68.8	1,477	4.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,977	16.0
SUPER CARNES	13	20.3	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	10.9	2,442	6.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	2,002	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>	<b>37,257</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**

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	9	63	5	28	77	162	12	11	143	7	19	19	555
Almacenes	5	20	6	80	0	30	3	51	30	7	3	5	240
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	0	0	0	0	0	8	2	1	0	0	0	6	17
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	1	6
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Celulares	0	1	0	1	0	12	0	0	0	0	0	3	17
Centro de Estéticas	0	0	0	1	0	0	0	24	0	0	0	0	25
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Clínicas y Hospitales	0	1	0	3	0	0	1	10	1	1	1	6	24
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	3	2	19
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Construccion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coorrier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	17
Distribuidora e Importadoras	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	5	11
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	3
Electronicas	0	0	0	0	0	4	1	1	1	1	0	2	10
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	0	0	0	1	0	0	0	4	0	1	0	1	7
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	3	0	0	0	4	0	1	0	0	8
Farmacias	19	11	3	6	0	1	2	13	3	1	2	1	62
Ferreterías	1	2	0	1	0	6	0	2	0	1	3	6	22
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoteles y Pensiones	51	14	2	15	0	2	18	6	4	1	1	0	114
Internet	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	0	3	8	1	0	0	1	9	0	1	0	14	37
Librería	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	4
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	4	1	0	0	1	0	5	11
Mini Super	28	88	33	17	20	102	20	44	99	40	58	45	594
Mueblerías	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	5
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opticas	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Otros	4	100	0	1	0	0	2	20	1	0	0	0	128
Panaderías/Refresquerías	0	17	4	2	0	2	4	17	3	7	3	4	63
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Pintura	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Restaurantes / Fondas	86	50	17	29	0	17	31	113	20	25	15	9	412
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	2	4	0	0	2	0	6	15
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	6	22	12	11	0	17	4	29	15	36	9	9	170
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	1	0	1	0	3	5	4	0	0	14
Taller de Reparaciones de Autos	0	1	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	6
Tv por Cable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	4	3	0	0	1	1	1	10
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Zapatería	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	0	0	13
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>209</b>	<b>400</b>	<b>96</b>	<b>219</b>	<b>97</b>	<b>380</b>	<b>112</b>	<b>406</b>	<b>348</b>	<b>143</b>	<b>121</b>	<b>154</b>	<b>2,685</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

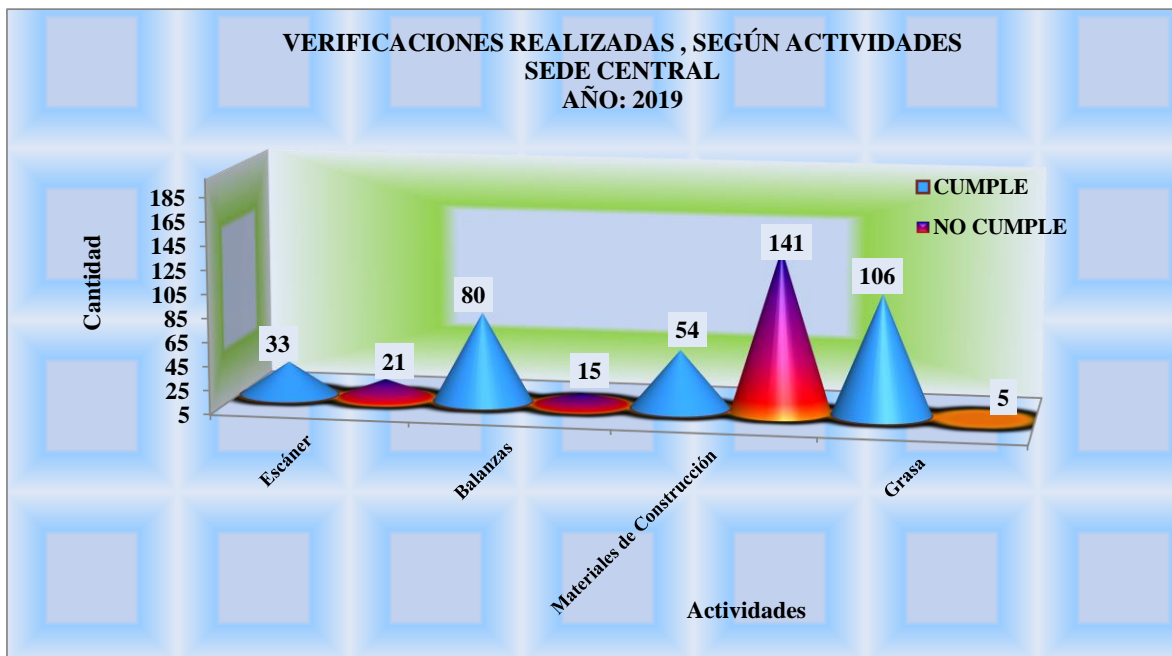
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	33	21
Balanzas	80	15
Materiales de Construcción	54	141
Grasa	106	5

Fuente: ACODECO



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

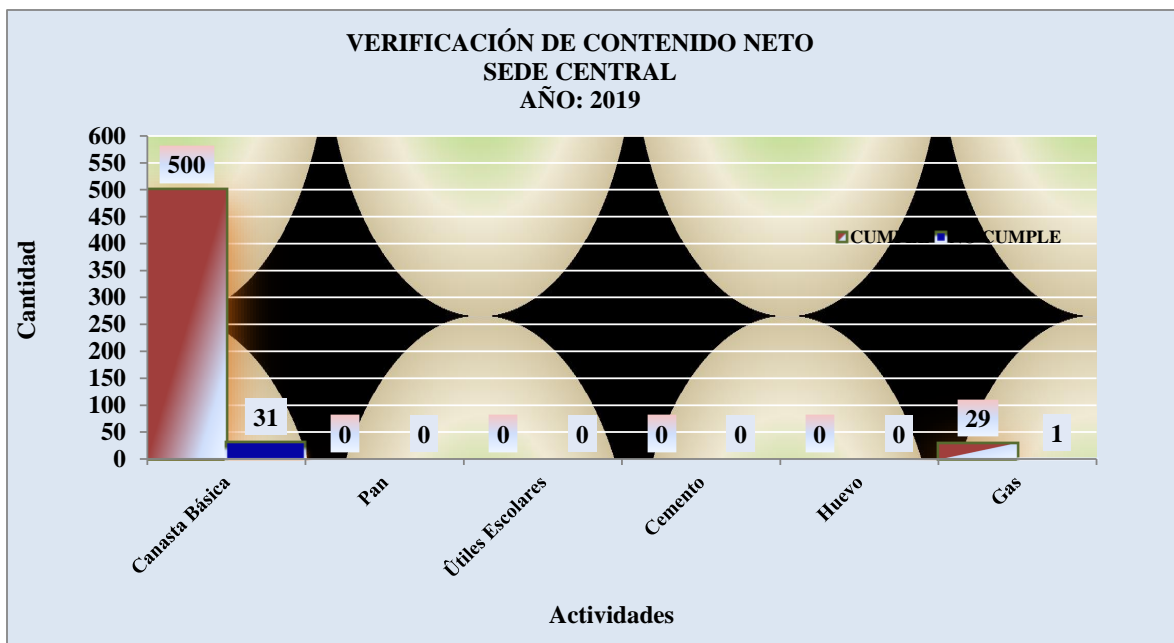
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	500	31
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	29	1

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

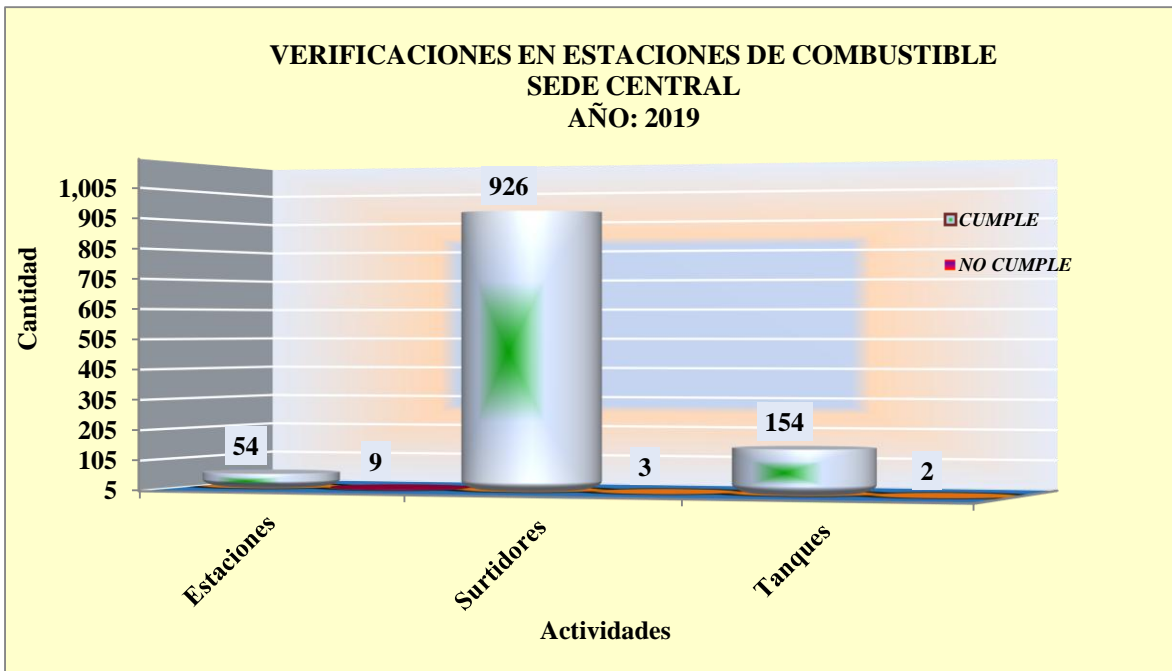
**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	54	9
Surtidores	926	3
Tanques	154	2

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

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

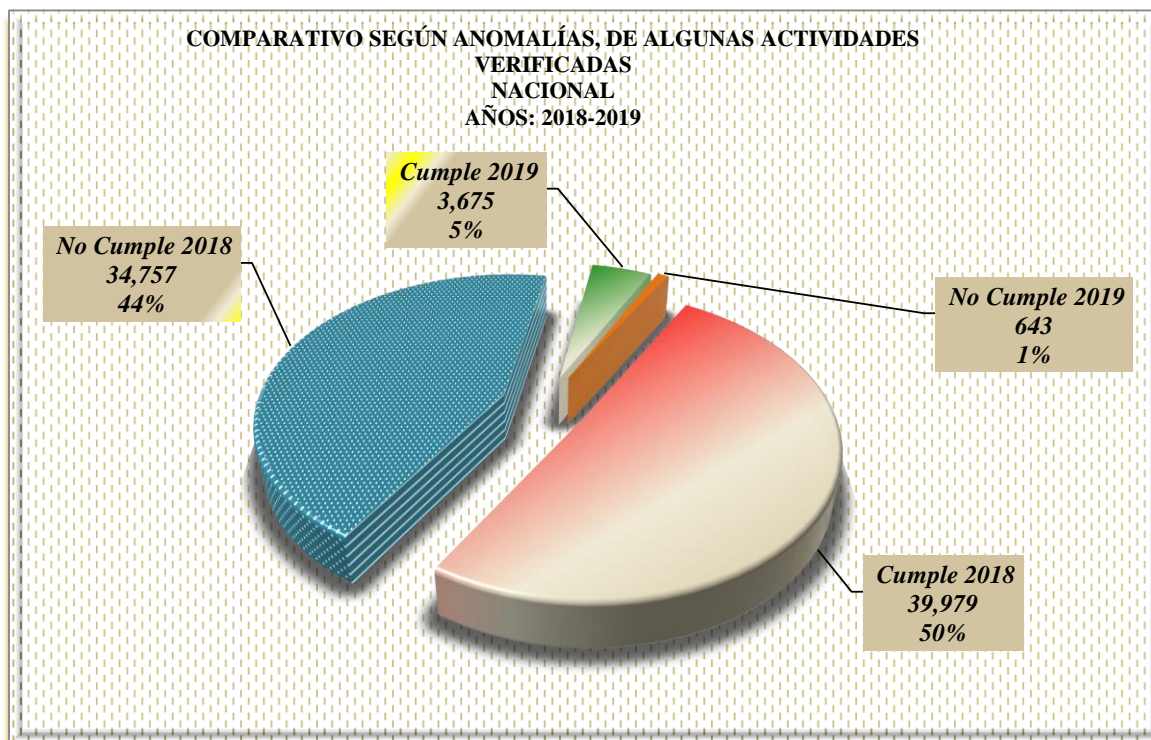
**PERÍODO: 2019 (a marzo) - 2018**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2019</b>	<b>No Cumple 2019</b>	<b>Cumple 2018</b>	<b>No Cumple 2018</b>
Escáner	50	28	231	262
Pesas y Balanzas	251	66	843	350
Combustible (1)	1,159	15	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	2,055	387	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	54	142	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	106	5	1,030	45
<b>TOTAL</b>	<b>3,675</b>	<b>643</b>	<b>39,979</b>	<b>34,757</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



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

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	26	11	0	0	15	13	3	1	14	8	80	15	86	14	251	66	317
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	6	0	13	13
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	8	0	30	30
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	194	188	0	0	0	0	0	0	0	0	500	31	1332	167	2,026	386	2,412
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	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	1	6	1	1	6	8	14
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	1	0	0	29	1	30
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	90	0	0	6	90	96
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	48	51	0	0	48	52	100
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	12	1	6	0	0	0	0	0	54	9	0	0	72	10	82
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	926	3	0	0	932	3	935
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	154	2	0	0	155	2	157
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	4	0	5	1	0	0	1	0	4	2	3	3	33	21	0	1	50	28	78
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	18	0	0	0	19	0	19
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	32	0	0	0	39	0	39
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	5	0	0	106	5	111
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	12	0	0	28	12	40
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>31</b>	<b>4</b>	<b>227</b>	<b>201</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>1,952</b>	<b>246</b>	<b>1,419</b>	<b>183</b>	<b>3,714</b>	<b>663</b>	<b>4,377</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: 2012-2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	251	66	5,054	1,577	6,631
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	13	2	485	487
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	30	0	441	441
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	2	0	147	147
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	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	33,410	33,786	2,055	387	426,170	99,961	526,131
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	6	8	658	1,306	1,964
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	5	0	670	5,569	6,239
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	54	142	468	1,824	2,292
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	219	52	72	10	1,217	411	1,628
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	932	3	17,041	190	17,231
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	3	0	155	155
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	0	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	155	2	3,882	31	3,913
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	0	0	5	77	82
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	50	28	929	1,643	2,572
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		19		3,088		3,088
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		39		3,102		3,102
Verificación de grasas	freidora o paña	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	106	5	4,831	597	5,428
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	0	0	375	698	1,073
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	28	12	102	193	295

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

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

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - MARZO 2019****Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	133
Medios de Comunicación	761
Consulta	1,070
Capacitaciones	139
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	29
Cuida Tu Bolsillo	26
Guía del Consumidor	1
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	339
Ley 24	26
Ley 45	336
Ley 81	6
Ley 134 de 2013	0
Control de Precio	277
Otros	259
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	43
Radio	145
Prensa	11
Otros	4
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	134
Los Pueblos	97
La Peatonal	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>75,547</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>20,867</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>121</b>
Jornadas Educativas	0	5	3	8
Medios de Comunicación	10	10	0	20
Programas	2	2	8	12
Diseño Gráfico	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	58
Capacitaciones	7	7	3	17
Módulos	2	2	2	6
<b>PROGRAMAS</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>32</b>
Acodeco Tour	0	1	1	2
Reciclaje	1	1	1	3
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	26
Guía del Consumidor	0	0	1	1
<b>TEMAS</b>	<b>17</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>89</b>
Ley 6ta	4	8	11	23
Ley 24	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	10
Ley 81	0	2	0	2
Ley 134 de 2013	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0
Otros	9	25	20	54
<b>MOTIVOS</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>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>26</b>
Televisión	10	10	6	26
Radio	0	0	0	0
Prensa	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>74</b>	<b>82</b>	<b>75</b>	<b>231</b>
Albrook Mall (1)	57	36	41	134
Los Pueblos (1)	17	46	34	97
La Peatonal (1)	0	0	0	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>3,665</b>	<b>5,131</b>	<b>2,013</b>	<b>10,809</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>207</b>	<b>304</b>	<b>167</b>	<b>678</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	5	13	7	22	0	20	21	29	3	1	4	125
Población Beneficiada Jornadas Educativas	54	423	980	10,975	0	3,331	51	609	194	94	53	16,764
<b>Capacitaciones</b>	3	42	0	14	0	19	19	6	7	4	8	122
<b>Personas Capacitadas</b>	269	828	0	209	0	438	282	186	141	86	136	2,575
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	27
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	27
<b>Consultas Educativas</b>	54	96	150	159	0	76	71	182	148	76	0	1,012
Personal	48	96	65	149	0	76	42	175	138	59	0	848
Telefónica	6	0	85	10	0	0	29	7	10	17	0	164
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas</b>	54	96	40	159	0	261	71	182	148	143	0	1,154
Ley 6ta	15	23	10	71	0	125	16	24	29	3	0	316
Ley 24	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	26
Ley 45	27	12	0	58	0	103	25	2	55	44	0	326
Ley 81	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	1	14	30	0	0	6	2	131	15	78	0	277
Otros	11	47	0	0	0	27	28	25	49	18	0	205
<b>Distribución de Material Educativo</b>	3,265	2,669	1,350	33,705	0	10,108	7,977	3,080	853	1,731	0	64,738
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	13	13	12	66	0	12	30	31	0	0	564	741
Televisión	1	1	0	12	0	0	0	3	0	0	0	17
Radio	12	8	12	43	0	12	30	28	0	0	0	145
Prensa	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11
Otros	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	377	1,347	1,130	11,343	0	3,845	431	977	483	256	189	20,189

Fuente: ACODECO

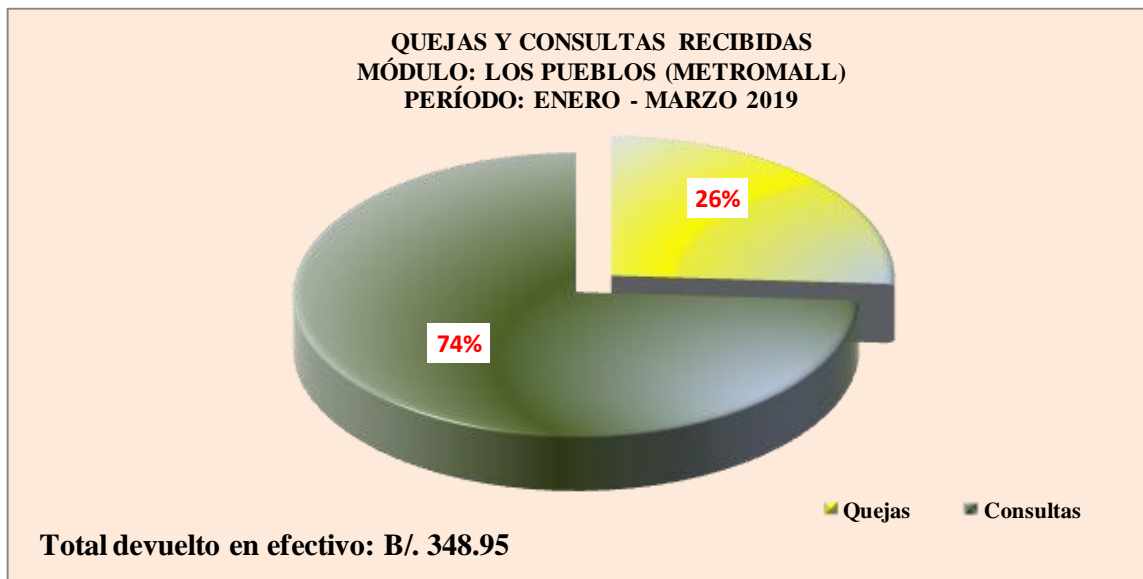
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2019**  
**LOS PUEBLOS (METROMALL)**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19**

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	34	<b>348.95</b>
Consultas	17	46	34	97	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>131</b>	

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

Fuente: ACODECO



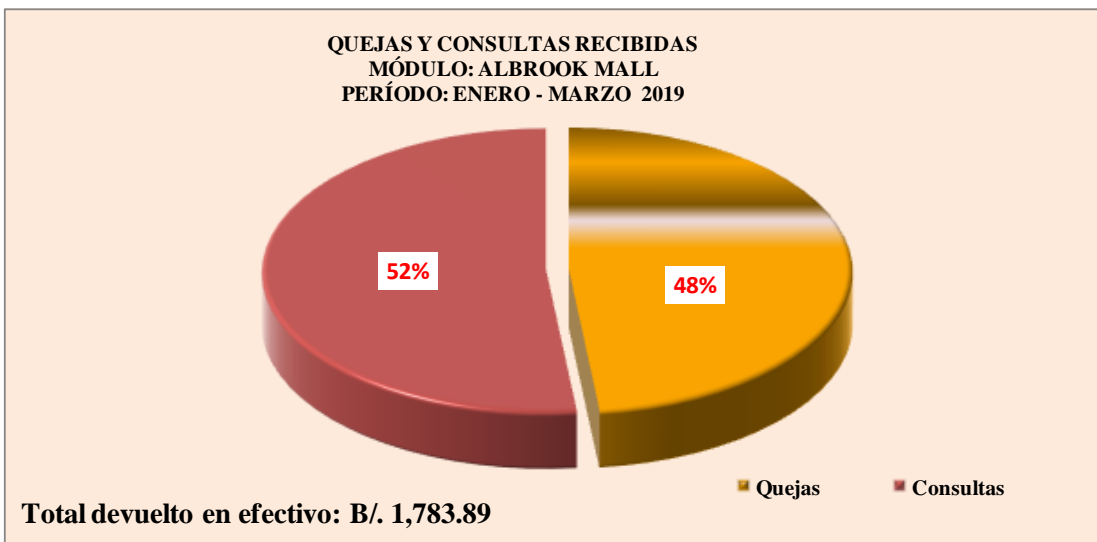
## ALBROOK MALL

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	125	<b>1,783.89</b>
Consultas	57	36	41	134	
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>259</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***



**NACIONAL**

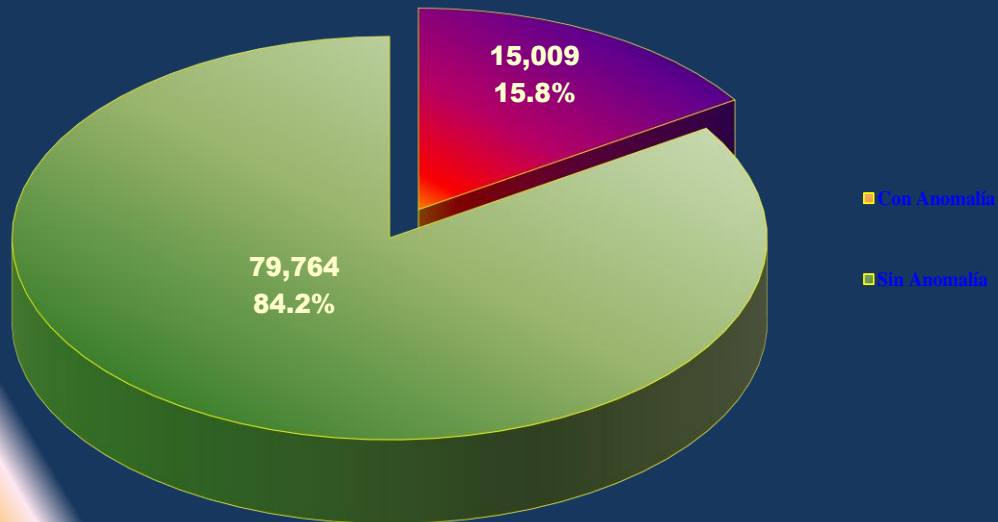
**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE  
COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR**

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

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
Con Anomalía	15,009
Sin Anomalía	79,764
<b>TOTAL</b>	<b>94,773</b>

**Fuente: ACODECO**

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



**Total de Establecimientos Verificados: 94,773**  
**Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,564,792.00**

**NACIONAL**

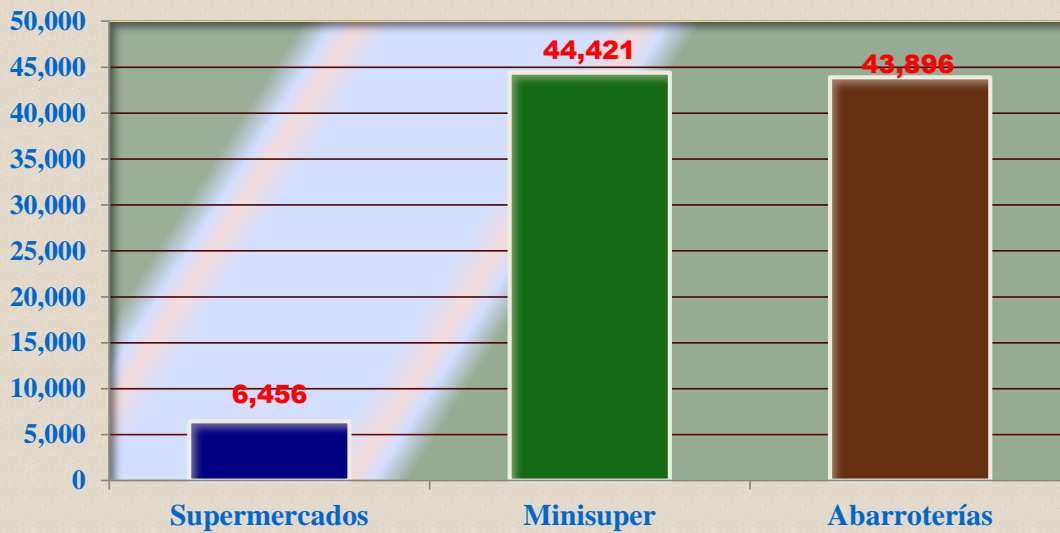
**CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS  
Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA  
FAMILIAR**

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,456
Minisuper	44,421
Abarroterías	43,896
<b>TOTAL</b>	<b>94,773</b>

Fuente: ACODECO

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



**Total de Establecimientos Verificados: 94,773**  
**Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,564,792.00**