



**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. 20/06/18 Próxima 20/07/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17 [®]	3,859	69,791,225.46
Ene-May-18	1,483	27,185,183.57

[®] Datos revisados.

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17 [®]	2,784	37,830,975.46
Ene-May-18	1,066	16,055,659.51

[®] Datos revisados.

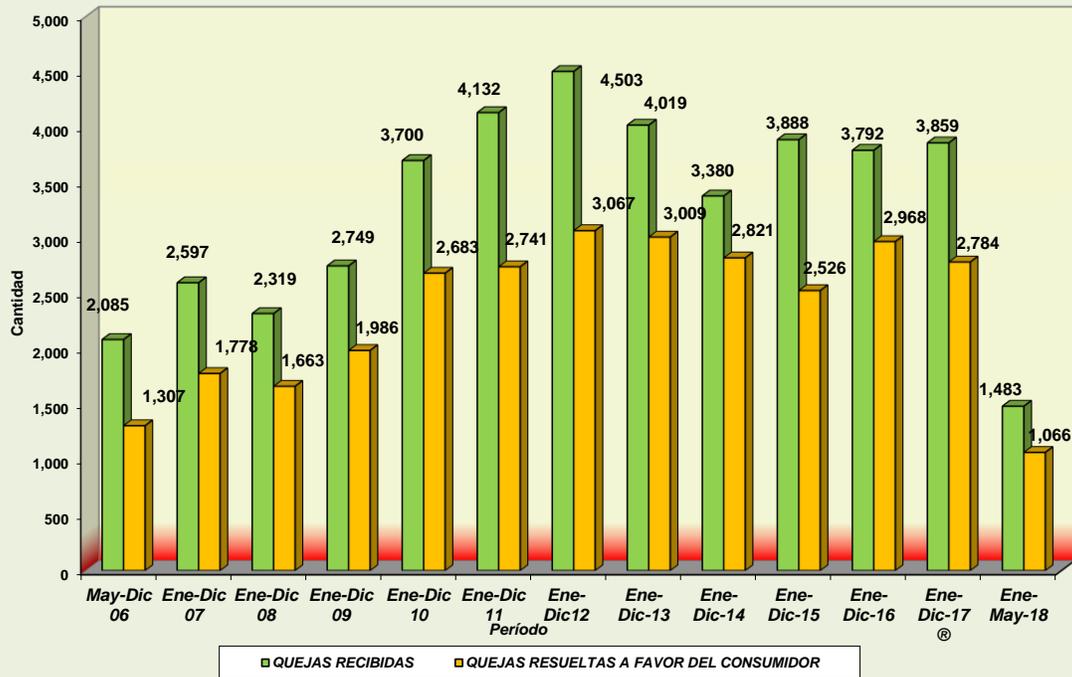
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

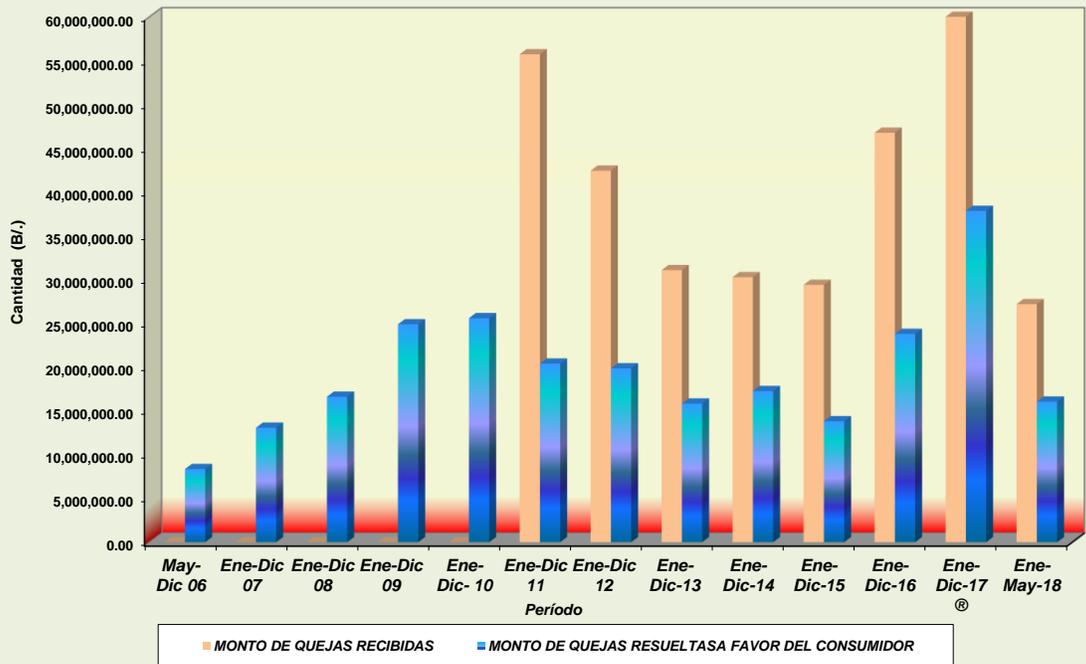
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	30,399	253,321,555.46
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-May-18	1,076	25,678,066.79

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

SEDE CENTRAL

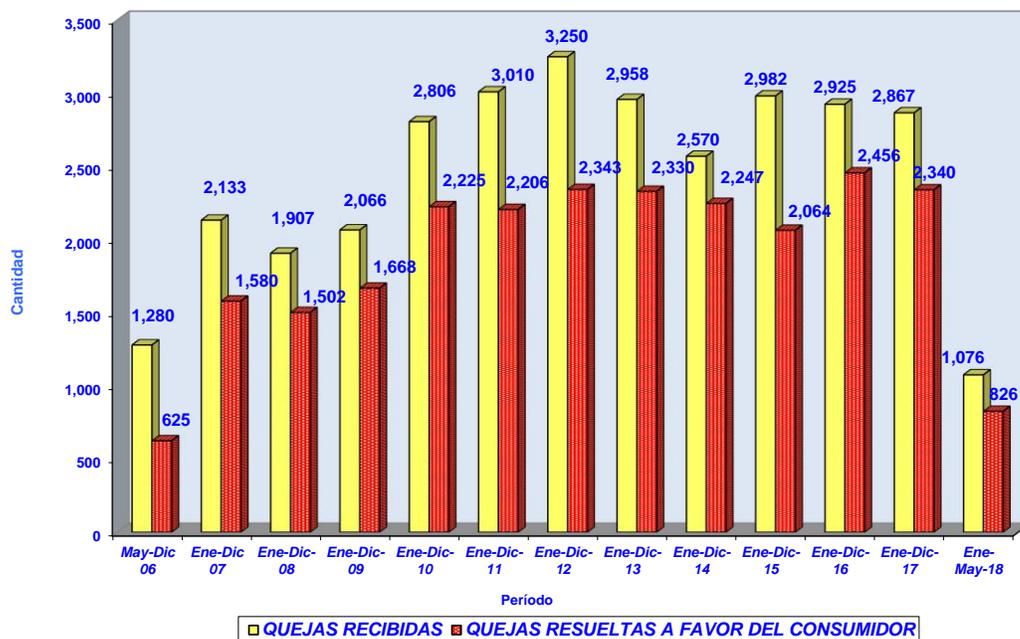
PERÍODO: 2006 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-May-18	826	15,854,594.44

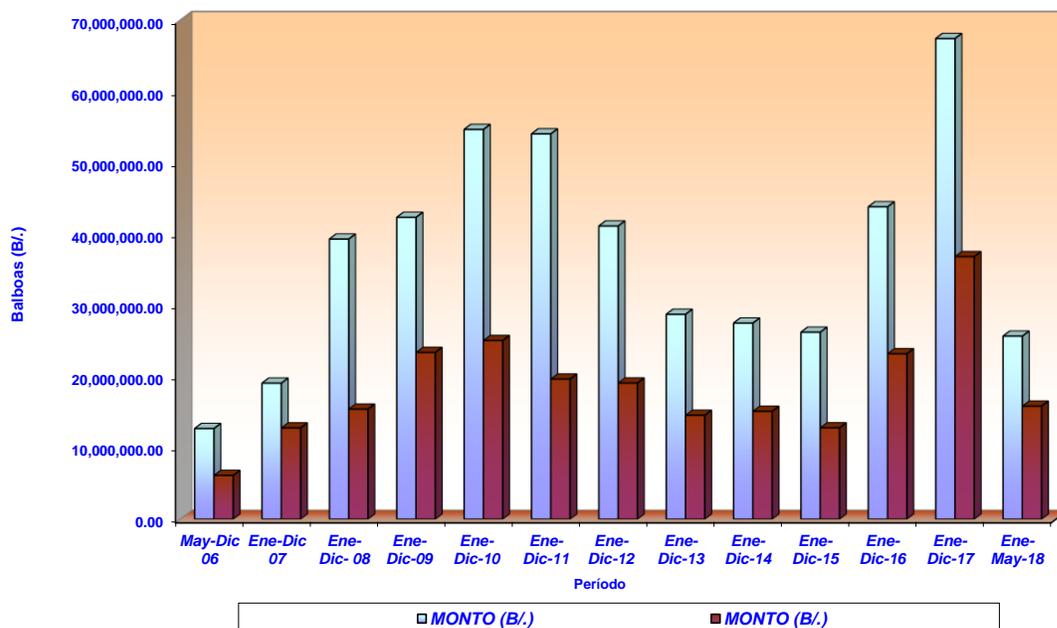
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	24,412	239,978,234.81
--	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,285	1,076	44	165	0
REGIONAL	Expedientes	446	407	14	25	...
TOTAL NACIONAL		1,731	1,483	58	190	0
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	87					
Promedio de Quejas Mensual	346					

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%	83.74%	3.42%	12.84%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.26%	3.14%	5.61%	...

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. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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-May 18	407	1,507,116.78

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-May 18	240	201,065.07

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	224
Agencia de autos	38
Hoteles o planes vacacionales	31
Material didáctico	18
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	5
Constructoras	3
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Distribuidoras e importadoras	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Decoración	1
Imprenta y copadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
TOTAL	356

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	167	46.9	108,113.23	18,054,909.53
Incumplimiento de contrato	61	17.1	47,322.99	2,886,702.26
Falta de información comercial	35	9.8	64,365.72	2,252,800.13
Incumplimiento de garantía	32	9.0	25,273.30	808,745.71
Aclaración de contrato	18	5.1	10,074.83	181,346.95
Vicio oculto	16	4.5	75,609.94	1,209,759.03
Cobro indebido	5	1.4	6,761.80	33,809.01
Incumplimiento de servicio	5	1.4	6,663.65	33,318.25
Devolución de dinero/abono	5	1.4	3,785.52	18,927.62
Custodia de bien	4	1.1	16,384.58	65,538.30
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.6	65,407.50	130,815.00
Resolución contrato	2		8,625.00	17,250.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.00	30,275.00
Rescindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
Daño y perjuicio	1	0.3	7,804.72	7,804.72
Anulación de contrato	1	0.3	2,100.00	2,100.00
TOTAL	356	99.4	72,314.89	25,744,101.51

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	75	26.7	63,410.46	4,755,784.24
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	63	22.4	47,690.55	3,004,504.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	36	12.8	106,754.59	3,843,165.19
Abandono	32	11.4	34,441.57	1,102,130.23
Acuerdo en audiencia/Varios	31	11.0	42,927.28	1,330,745.65
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	7.5	26,332.54	552,983.40
Pendiente constancia Desistimiento	9	3.2	66,999.19	602,992.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	2.8	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1.8	37,609.60	188,048.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.4	40,000.00	40,000.00
TOTAL	281	100.0	55,555.88	15,611,202.41

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	139	17,678,037.17
Incumplimiento de contrato	49	2,743,080.19
Falta de información comercial	14	2,092,077.83
Vicio oculto	9	990,709.02
Cobro indebido	4	33,680.61
Devolución de dinero/abono	4	13,139.62
Incumplimiento de garantía	3	65,265.09
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	224	23,824,775.53

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	90	8,128,099.66
Desistimientos	61	5,914,455.22
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	154	14,108,263.77

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 - ABRIL 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HORIZON TOWER, S.A.	10
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	7
MYSTIC VALLEY	7
SHELBY OAKS, S.A.	7
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
AVANCE URBANO, S.A.	4
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
MYS, S.A.	4
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
SILVERDENE HOLDINGS, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A. / SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
BIOCLIMA S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S. PANAMÁ, S.A.	1
FIJI DEVELOPMENT, 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
HONSLEY INC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL	1
MELLOW SPRING INC	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RIETI S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
TOTAL	224

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	52	1,069,089.71
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	8	25,006.01
Vicio oculto	6	165,059.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Falta de información comercial	2	39,000.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	89	1,618,332.16

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	10	204,411.23
Desistimiento	6	128,449.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	3	82,890.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Pendiente constancia desistimiento	3	2,065.02
Desistimiento	2	57,266.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Varios	2	1,601.95
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Desistimiento/Devolución	2	360.50
Pendiente constancia Desistimiento	1	55,000.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	16,700.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Resoluciones/Varios	1	500.00
Resolución/Devolución	1	300.00
TOTAL	63	959,162.92

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	19
GRUPO SILABA	15
RICARDO PEREZ, S.A.	10
PETROAUTOS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	3
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES, S,A, / VV AUTOS PANAMA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	89

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	144,684.25
Incumplimiento de contrato	6	53,893.80
Falta de información	6	38,574.72
Vicio oculto	3	24,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
TOTAL	40	265,402.77

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento/Devolución	3	9,743.00
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	29,800.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
TOTAL	16	97,334.82

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
FAT CAR	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTO SALES	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FULL CARS, INC.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PANAMOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SUPER AUDIO	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	40

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	129
Inmobiliarias	110
Electrodomésticos/equipos electrónicos	104
Almacén por departamentos	87
Funerarias	86
Tv por cable	66
Mueblería/equipo electrónico	56
Agencia de autos	51
Telefonía	34
Repuestos para autos	29
Venta de autos usados	29
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Taller de reparación de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	23
Joyería/Relojerías	21
Almacén de ropa y calzados	17
Fábricas de muebles	17
Mueblerías	15
Líneas aéreas	13
Servicios de instalación	13
Escuelas / colegio	13
Servicio de intermediación	12
Alquiler de autos	11
Universidad	11
Servicios Profesionales	10
Agencias de viajes	9
Computadoras	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Constructoras	5
Lavanderías o lavamáticos	5
Supermercados	5
Materiales de construcción	5
Eventos artísticos	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Centros de estéticas	4
Opticas	4
Animales	3
Ventas por TV	3
Farmacias	3
Librerías	3
Agencia de motos	3
Ventas por internet	3
Casa de empeño	2
Clínicas	2
Estaciones de gasolinas	2
Herrerías	2
Motores (no autos)	2
Servicios de transporte particular	2
Decoración	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Almacén de bicicleta	1
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Pinturas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Imprenta y copiadoras	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
Lavautos	1
TOTAL	1.127

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	484	42.9	1,356.89	656,736.42
Falta de información	251	22.3	865.19	217,163.12
Incumplimiento de servicio	103	9.1	1,606.83	165,503.80
Incumplimiento de contrato	72	6.4	2,342.20	168,638.54
Resolución de contrato	45	4.0	97.75	4,398.66
Custodia de bien	30	2.7	1,519.41	45,582.42
Daño y perjuicio	29	2.6	1,315.80	38,158.10
Anulación de contrato	27	2.4	810.69	21,888.60
Rescindir contrato	24	2.1	208.15	4,995.53
Cobro indebido	23	2.0	1,125.58	25,888.39
Vicio oculto	16	1.4	2,818.48	45,095.68
Devolución de dinero	6	0.5	722.47	4,334.81
Veracidad de la publicidad	5	0.4	263.50	1,317.50
Venta engañosa	4	0.4	9,001.21	36,004.83
Mercancía defectuosa	4	0.4	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.3	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
TOTAL	1,127	100.0	1,278.69	1,441,082.06

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 - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	198	25.2	764.57	151,384.00
Desistimiento/Devolución	152	19.4	470.89	71,575.77
Acuerdo en audiencia/Varios	112	14.3	181.59	20,338.10
Pendiente constancia desistimiento	83	10.6	270.24	22,429.92
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	7.5	614.46	36,252.89
Resolución/Devolución	50	6.4	1,073.61	53,680.48
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	43	5.5	543.73	23,380.31
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.5	1,416.03	28,320.68
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.9	521.20	7,817.94
Resolución/Reparar	13	1.7	829.53	10,783.87
Resolución/Reemplazo	13	1.7	599.82	7,797.62
Abandono	9	1.1	418.76	3,768.84
Transacción extrajudicial	8	1.0	306.82	2,454.53
Acuerdo/Reemplazo	5	0.6	210.05	1,050.25
Resoluciones/Varios	4	0.5	792.98	3,171.90
Acuerdo/Devolución	1	0.1	250.00	250.00
TOTAL	785	100.0	566.19	444,457.10

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	60	94,718.86
Incumplimiento de contrato	24	50,583.55
Cobro indebido	7	15,548.43
Vicio oculto	7	19,577.33
Incumplimiento de garantía	6	5,591.81
Anulación de contrato	3	8,200.00
Abono retenido	2	2,649.00
Daño y perjuicio	1	774.92
TOTAL	110	197,643.90

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	38	39,739.02
Resolución	15	22,306.12
Acuerdos	10	13,704.55
Transacción extrajudicial	2	1,250.00
TOTAL	65	76,999.69

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROHUEL, S.A.	8
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	7
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DILINTER, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
CONCAPITAL CORP	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, 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
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA EL MORADOR, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
SUCASA	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A. (URVE)	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP	1
TOTAL	110

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	92	42,041.25
Vicio oculto	4	4,394.40
Falta de información	3	962.38
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	104	48,678.26

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	58	22,600.16
Acuerdo	33	18,520.33
Resolución	9	6,201.85
TOTAL	100	47,322.34

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRA	13
PREMIER	13
MULTIMAX	11
FOTO SONIDO	10
RODELAG	8
PHOTURA	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
GRUPO PRIMO, S.A.	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PANAFOTO	2
SOUND N MUSIC	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
GANGASSS	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL	1
TOTAL	104

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	108	24,487.38
Custodia de bien	8	3,476.23
Falta de información	6	1,092.81
Incumplimiento de servicio	5	494.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	129	29,688.35

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	72	13,225.83
Acuerdo	31	8,943.21
Resolución	4	939.72
TOTAL	107	23,108.76

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 - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	5
MOVICELL	5
AIDY SHOP	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
HD MOVIL	2
HS MOVILES	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOBILTEK	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO MOVIL S.A	2
MUNDO FASHION	2
POWER PHONE	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SHOPPING	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES SANG	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
JESSY STORES	1
JINXU SHOP S.A	1
JIXU SHOP S.A	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE S.A	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL Y JOYERIA	1
METRO MOVIL	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL.COM	1
MULTISERVICIOS ELECTRONICA, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
ROSSE	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	129

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	10	6,481.44
Falta de información	2	380.00
Venta engañosa	1	30,510.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	15	38,440.69

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	7	4,341.67
Acuerdo en audiencia/Varios	4	2,075.25
TOTAL	11	6,416.92

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	5
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
HOME CENTER	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERÍA PANAMÁ	1
TOTAL	15

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	52	1,069,089.71
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	8	25,006.01
Vicio oculto	6	165,059.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Falta de información comercial	2	39,000.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	89	1,618,332.16

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	10	204,411.23
Desistimiento	6	128,449.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	3	82,890.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Pendiente constancia desistimiento	3	2,065.02
Desistimiento	2	57,266.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Varios	2	1,601.95
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Desistimiento/Devolución	2	360.50
Pendiente constancia Desistimiento	1	55,000.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	16,700.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Resoluciones/Varios	1	500.00
Resolución/Devolución	1	300.00
TOTAL	63	959,162.92

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	19
GRUPO SILABA	15
RICARDO PEREZ, S.A.	10
PETROAUTOS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	3
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES, S,A, / VV AUTOS PANAMA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	89

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	144,684.25
Incumplimiento de contrato	6	53,893.80
Falta de información	6	38,574.72
Vicio oculto	3	24,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
TOTAL	40	265,402.77

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento/Devolución	3	9,743.00
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	29,800.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
TOTAL	16	97,334.82

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
FAT CAR	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTO SALES	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FULL CARS, INC.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PANAMOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SUPER AUDIO	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	40

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

MES: ENERO - MAYO 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	60	50.8	123,955.4	7,437,326.76
Incumplimiento de garantía	14	11.9	18,441.4	258,180.00
Incumplimiento de contrato	12	10.2	14,296.3	171,555.79
Falta de información comercial	11	9.3	103,864.0	1,142,504.25
Vicios ocultos	11	9.3	76,748.5	844,233.81
Custodia de bienes	4	3.4	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	2	1.7	18,449.0	36,898.00
Aclaración de contrato	1	0.8	148,786.0	148,786.00
Veracidad de la publicidad	1	0.8	30,275.0	30,275.00
Daños y perjuicio	1	0.8	7,804.7	7,804.72
Cobro indebido	1	0.8	5,078.8	5,078.81
TOTAL	118	100.0	85,941.53	10,141,100.51

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	63	68.5	3,004,504.40
Acuerdo judicial	21	22.8	552,983.40
Fallo a favor	8	8.7	190,848.56
TOTAL	92	100.0	3,748,336.36

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

Fuente: ACODECO

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

MES: ENERO - MAYO 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Cobro indebido	1	5,078.81
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Incumplimiento de servicio	2	7,577.11
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Falta de información comercial	2	83,225.00
Cláusulas abusivas	17	1,835,583.98
TOTAL	27	2,279,645.18

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 - MAYO 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Inmobiliarias	17	2,181,282.79
Taller de reparación de autos	1	3,457.30
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	27	2,279,645.18

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**

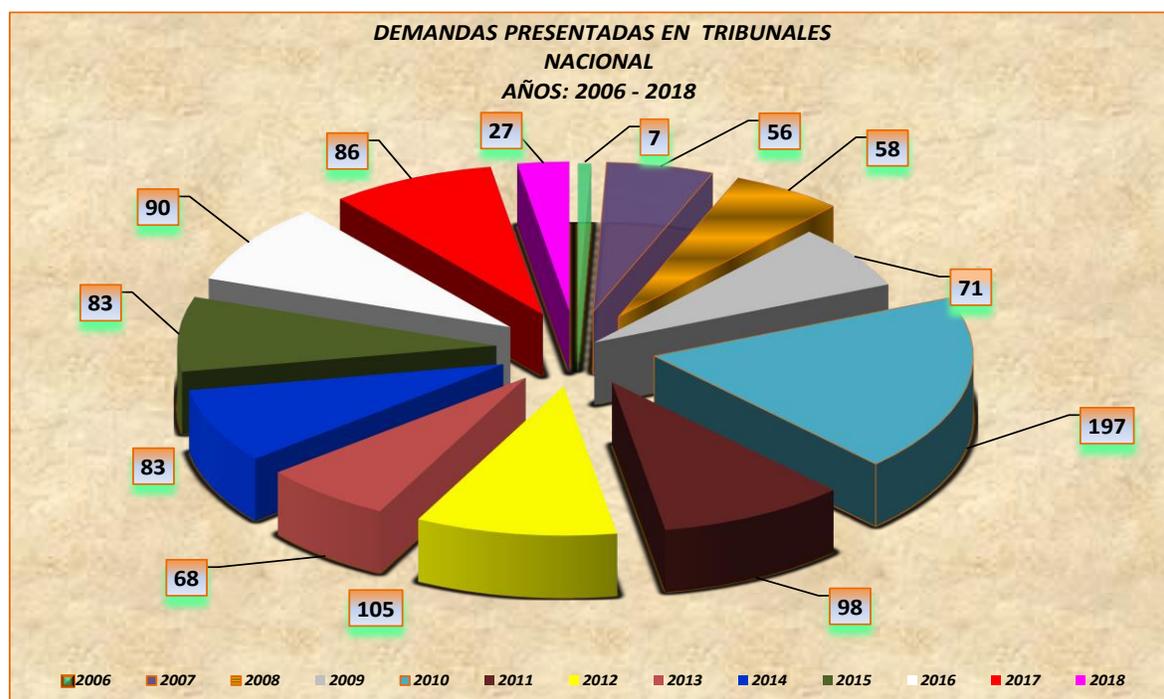
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/06/17 Próxima 20/07/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.1	11,574,589.66
2011	98	9.5	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.1	2,925,140.26
2015	83	8.1	2,460,388.06
2016	90	8.7	1,482,834.38
2017	86	8.4	5,075,770.22
2018	27	2.6	2,279,645.18
TOTAL	1,029	100.0	43,158,187.20

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B./)
Expedientes en apertura	2,913	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,458	1,035,606.75

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	34
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	34
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	29
Rectificar	Rectificar historial (números)	45
	Rectificar forma de pago	1
	Rectificar monto del último pago	1
	Rectificar fecha de último pago	2
	Rectificar saldo actual	1
	Rectificar monto original	2
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	25
	Consulta sin autorización	9
TOTAL		190

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	55	2.6	22,600.00	2.8
SUPERMERCADO 99	50	2.3	19,880.00	2.5
SUPERMERCADO XTRA	46	2.2	14,650.00	1.8
SUPERMERCADO REY	27	1.3	10,975.00	1.4
SUPER CARNES	8	0.4	4,180.00	0.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	7	0.3	2,780.00	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	4	0.2	800.00	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	3	0.1	4,660.00	0.6
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.1	225.00	0.0
OTROS	1,931	90.5	722,606.75	89.9
TOTAL	2,133	100.0	803,356.75	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

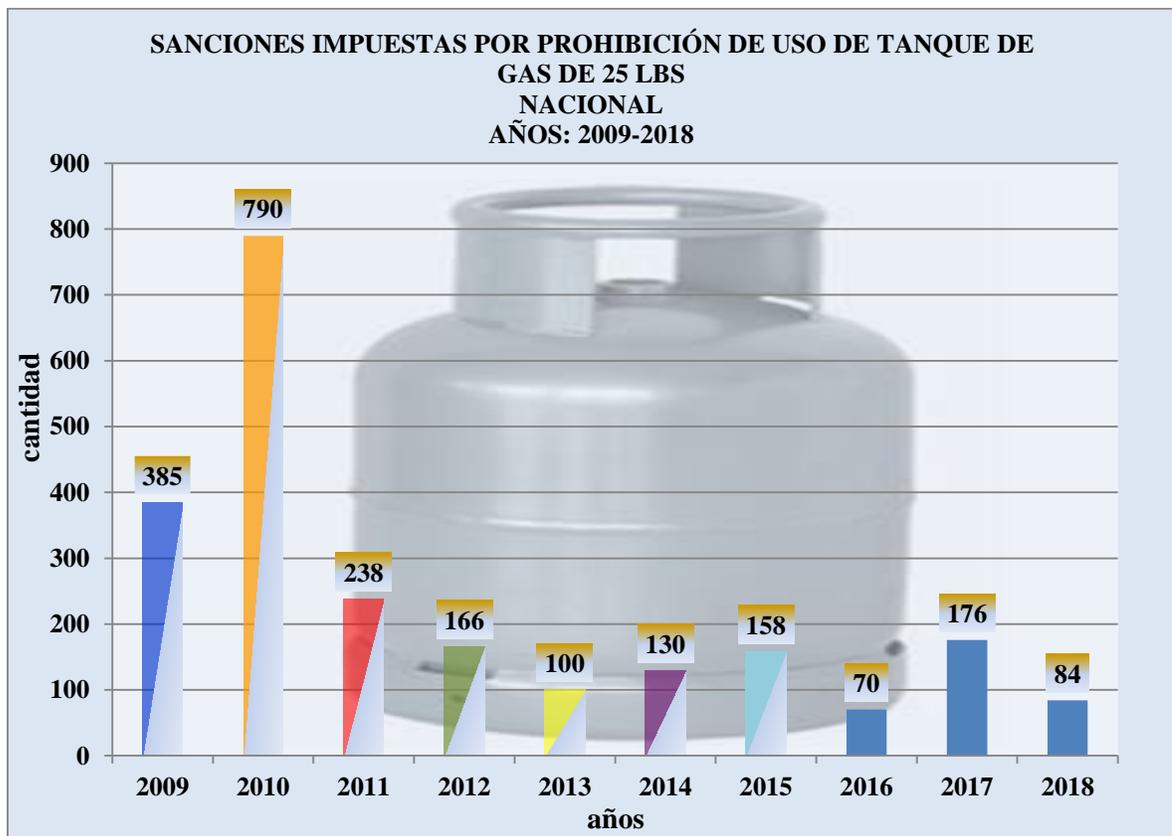
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	CASOS	MONTO (B./.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	84	79,400.00
TOTAL	2,297	1,117,400.00

Fuente: ACODECO



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

**NACIONAL
AÑO: 2018 (a mayo)**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	36	29,650.00
Lavanderías/Lavamáticos	20	25,250.00
Panaderías/Refresquería	9	8,750.00
Otros	19	15,750.00
TOTAL	84	79,400.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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	120
TOTAL	838

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B./.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017 [®]	28	34,350.00
2018	12	17,500.00
TOTAL	158	190,100.00

[®] Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

MOTIVOS	AÑOS				
	2014	2015	2016	2017	2018
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	5
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	4
Aumento de matrícula	...	5	2	3	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	1
Cobro por copias	...	2	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	
TOTAL	17	46	8	26	12

*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

**En

venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

Fuente: ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR CONTENIDO
NETO DE GAS DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2015 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	47	9,400.00
TOTAL	206	42,175.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	31,020.97
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	36	0.00
La publicidad no es veraz	93	0.00
No cumplieron con la publicidad	84	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	3	0.00
Publicidad confusa	4	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	6	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	2	0.00
Hasta agotar existencias	2	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	19	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	4	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
TOTAL	272	31,020.97

VERIFICACIÓN	13	0.00
---------------------	-----------	-------------

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	0	0.00
Suspendió	18	0.00
Suspendió/ rectificó	4	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	23	419.98

Fuente: ACODECO

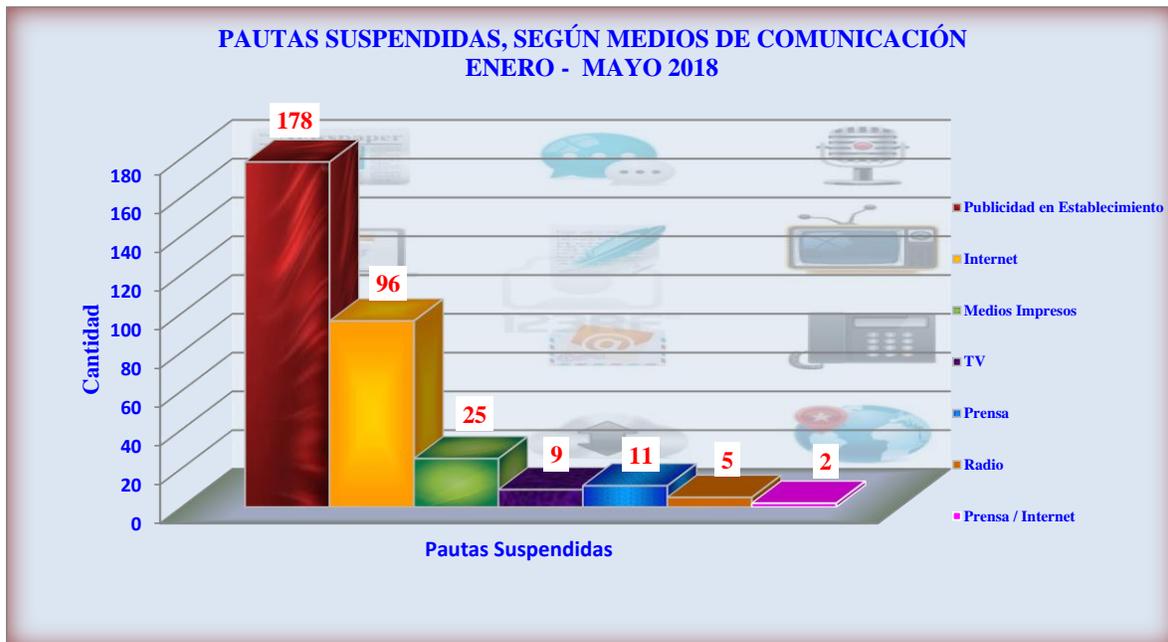
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	178
Internet	96
Medios Impresos	25
TV	9
Prensa	11
Radio	5
Prensa / Internet	2
TOTAL	326

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
CABLE & WIRELESS	10
PANAMA BEST TRAVEL	10
CLARO PANAMA	7
SUBWAY	6
SUPERMERCADO REY	8
DO IT CENTER	5
SUPERMERCADO 99	6
STEVENS	4
CABLE ONDA	5
CINEPOLIS	3
EL COSTO	3
EL MACHETAZO	3
MC DONALD'S	10
PETROAUTOS	3
SUPER CENTRO EL FUERTE	3
SUPER XTRA	9
BANISTMO	2
COCHEZ	2
DAYRI QUEEN	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
NOVEY	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PANATICKETS	2
DOMINOS PIZZA	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
NOVEY	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
TELERED	2
TICKETPLUS	2
OTROS	157
TOTAL	285

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2018 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	3,706	2,190	5,896
TOTAL	126,696	75,330	202,026

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 mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	1,293	570	1,863
TOTAL	55,521	28,993	84,514

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

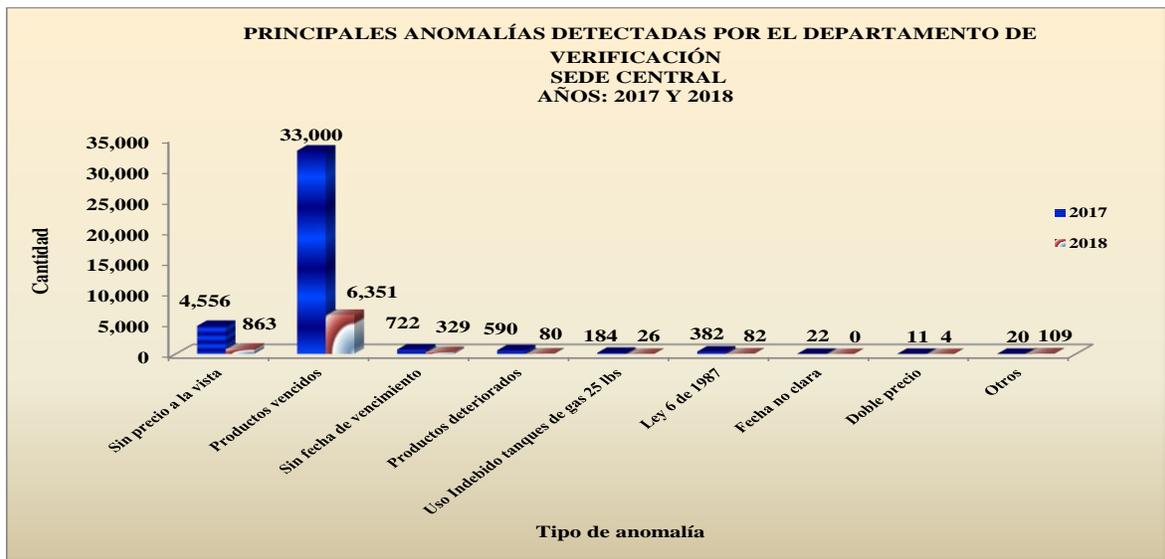
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	863
Productos vencidos	33,000	6,351
Sin fecha de vencimiento	722	329
Productos deteriorados	590	80
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	184	26
Ley 6 de 1987	382	82
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	4
Otros	20	109
TOTAL	39,487	7,844

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

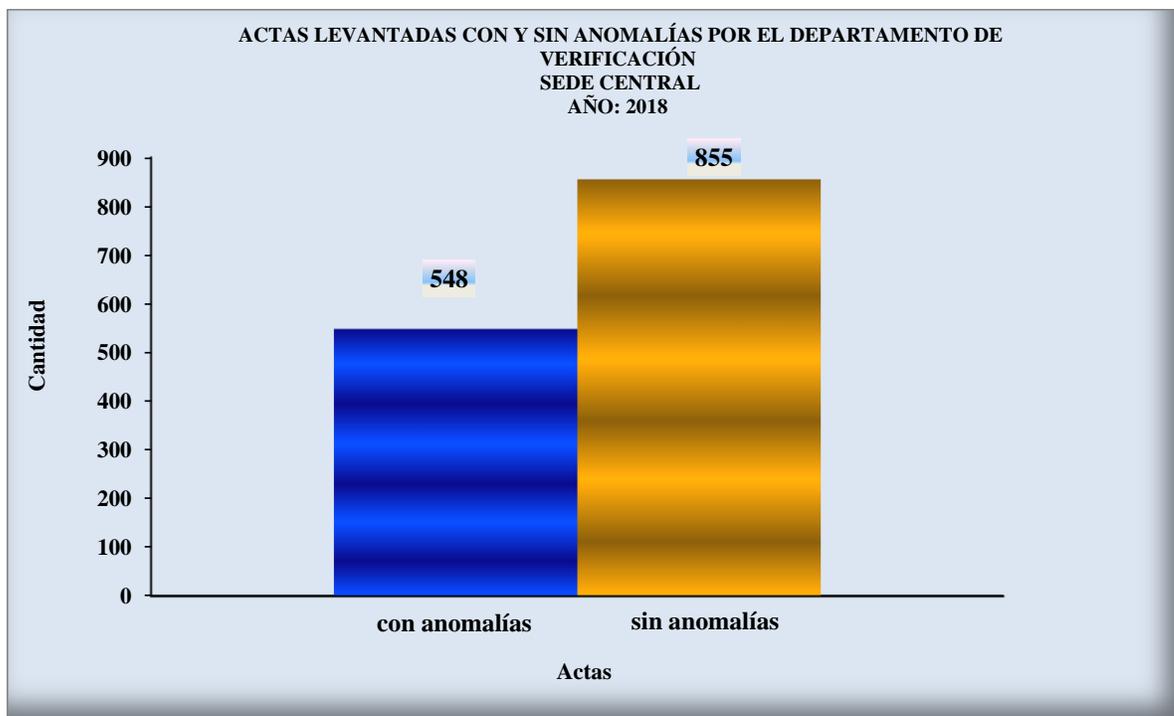
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	548	855

Fuente: ACODECO



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

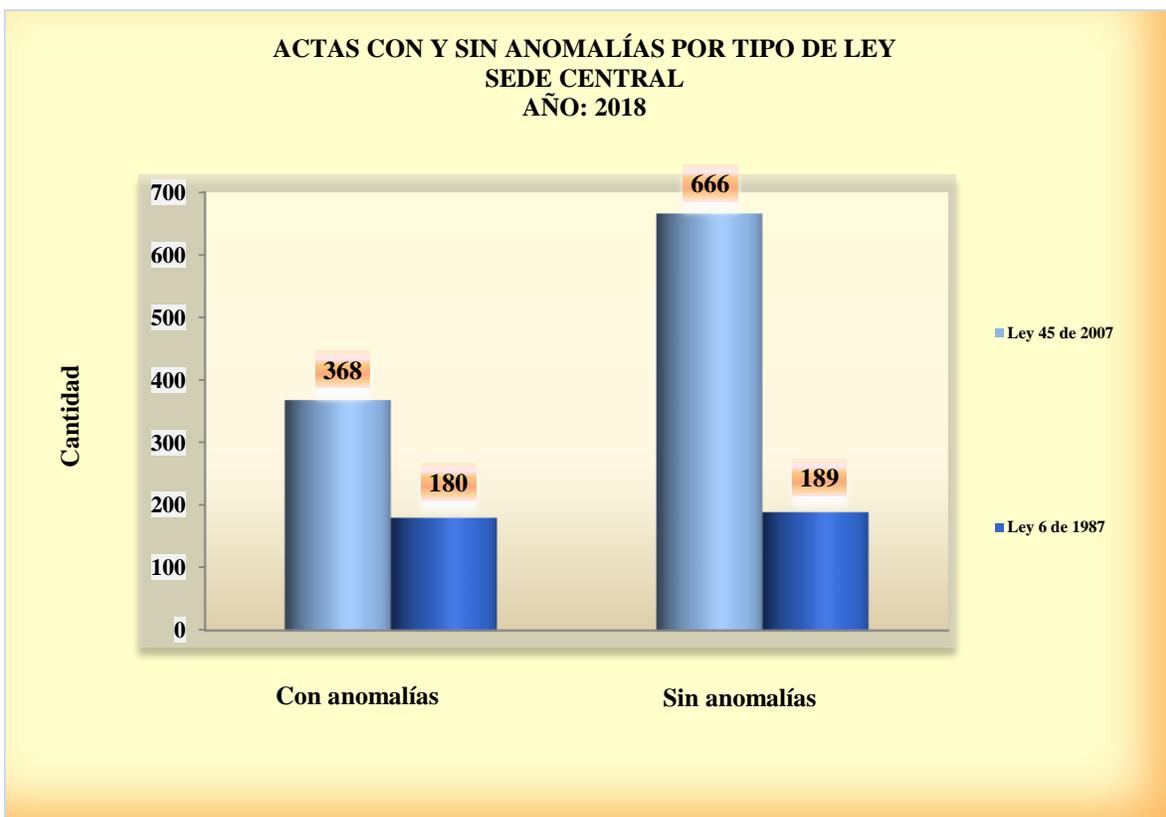
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	368	666
Ley 6 de 1987	180	189

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	66	472	380	115	0	58	82	863	245	196	1,022	642	4,141
Productos vencidos (PV)	productos	4,547	5,093	966	1,748	0	4,794	3,875	6,351	7,876	774	3,805	4,433	44,262
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	1,038	5	0	0	1	0	329	313	4	788	26	2,505
Productos deteriorados	productos	25	81	169	3	0	9	3	80	77	107	162	103	819
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	4	0	9
Fecha no clara	productos	1	46	0	0	0	0	12	0	33	0	33	8	133
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	7	8	1	29	0	45	33	26	9	11	25	11	205
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	3	0	10
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 leterero	establecimiento	24	24	1	5	0	18	1	39	7	0	18	1	138
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	2	0	2	2	58	0	0	15	2	82
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	13	0	0	0	1	15
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	8	0	0	0	0	0	12	0	9	5	1	36
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	1	2	8
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	6
Discriminación	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
TOTAL		4,673	6,772	1,522	1,903	0	4,928	4,009	7,793	8,652	1,101	5,886	5,230	52,469

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

Fuente: ACODECO

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

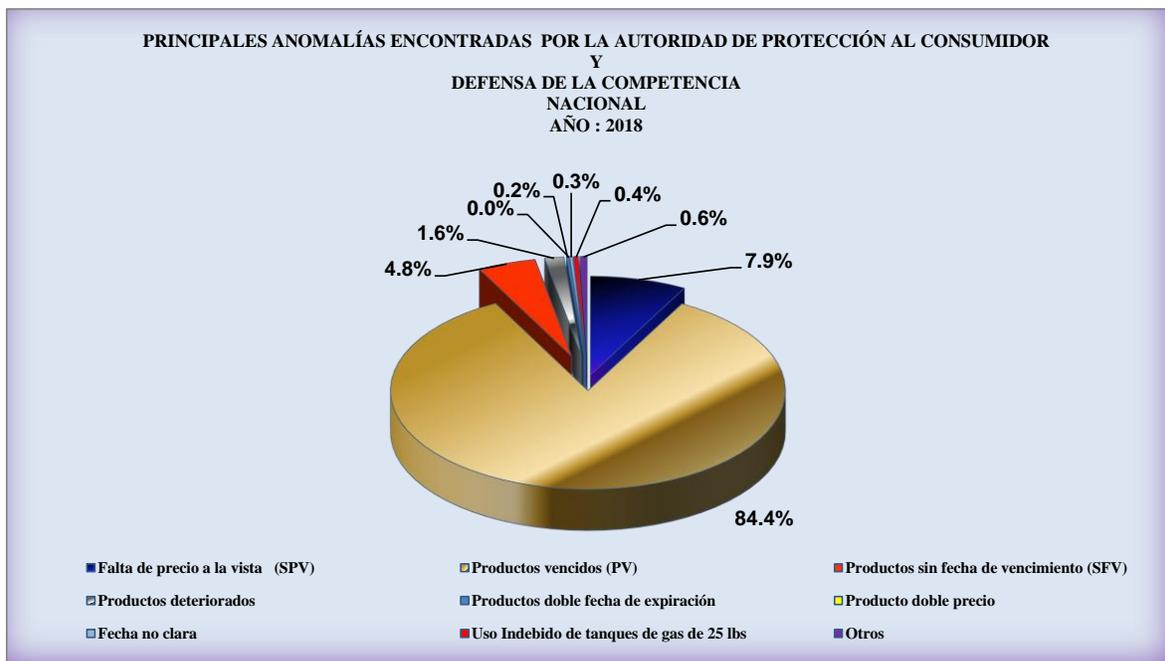
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	4,141	7.9
Productos vencidos (PV)	44,262	84.4
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	2,505	4.8
Productos deteriorados	819	1.6
Productos doble fecha de expiración	91	0.2
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	133	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	205	0.4
Otros	302	0.6
TOTAL	52,467	100.0

Fuente: ACODECO



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

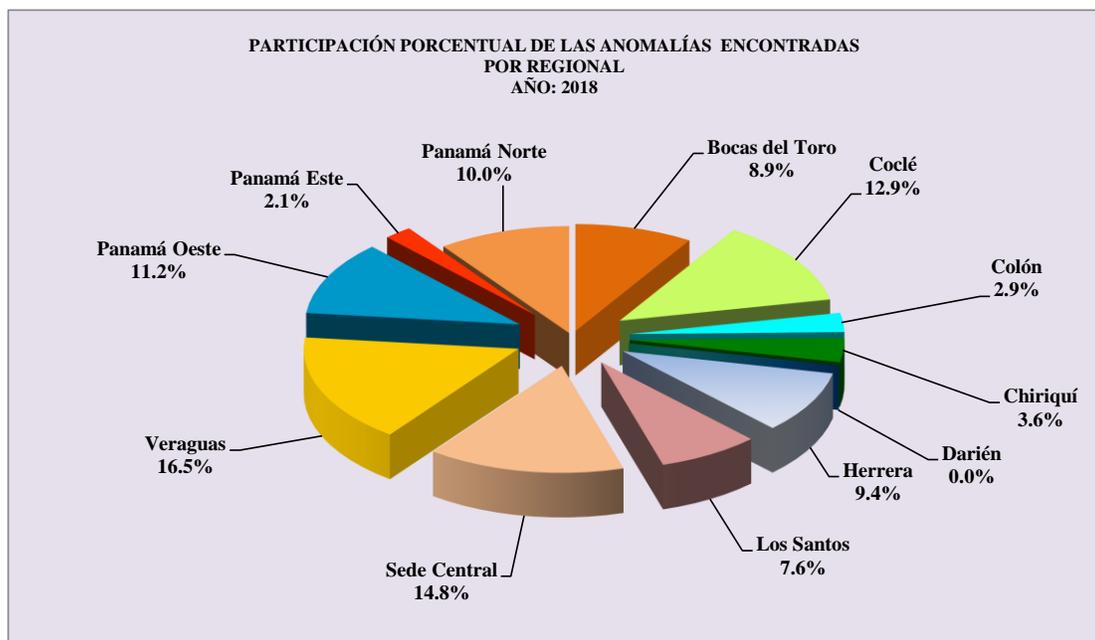
NACIONAL

PERIODO : ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	4,673	8.9
Coclé	6,772	12.9
Colón	1,522	2.9
Chiriquí	1,903	3.6
Darién	0	0.0
Herrera	4,928	9.4
Los Santos	4,009	7.6
Sede Central	7,793	14.8
Veraguas	8,652	16.5
Panamá Oeste	5,894	11.2
Panamá Este	1,105	2.1
Panamá Norte	5,230	10.0
TOTAL	52,481	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	525	31.8	3,024	1.1
SUPERMERCADO 99	564	34.1	219,592	82.1
SUPERMERCADO XTRA	233	14.1	13,024	4.9
PRICE SMART	54	3.3	142	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	47	2.8	3,055	1.1
SUPERMERCADO REY	227	13.7	12,136	4.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.1	820	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2	0.1	11,088	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
POLL MART	324	0.1
SUPER CARNES	205	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	17	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
TOTAL	1,653	100.0	267,392	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	100	15.0	18,290	7.7
SUPERMERCADO 99	340	51.1	115,742	49.0
SUPERMERCADO XTRA	109	16.4	39,244	16.6
SUPERMERCADO REY	71	10.7	34,979	14.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	37	5.6	3,427	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	1.1	19,142	8.1
SUPER CARNES	1	0.2	28	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	608	0.3
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	380	0.2
TOTAL	665	100.0	236,344	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1	16.7	12,335	34.1
SUPERMERCADO REY	5	83.3	7,021	19.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,421	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,892	16.3
SUPER CARNES	0	0.0	175	0.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,859	5.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	6	100.0	36,183	100.0

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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.	52	74	6	109	0	241	88	13	125	8	37	14	767
Almacenes	4	10	11	64	0	70	28	117	24	19	3	11	361
Auto Repuestos	4	0	1	0	0	1	5	2	0	0	1	3	17
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	13
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	11	0	2	0	0	13
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	7
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
Celulares	10	5	1	4	0	12	0	0	0	0	0	0	32
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	0	82
Cines	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Clínicas y Hospitales	0	1	0	1	0	1	1	29	3	4	0	0	40
Colegios y Escuelas	0	4	3	8	0	1	0	48	2	11	0	7	84
Computadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	1	2	0	0	1	3	17	0	0	0	25
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	1	0	2	0	11	0	0	1	0	15
Electrónicas	1	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0	0	11
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Estacionamiento	0	0	1	0	0	0	0	16	0	0	0	0	17
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	0	3	0	1	0	3	2	16	1	2	1	0	29
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	23
Farmacias	11	5	2	11	0	8	6	18	3	5	3	3	75
Ferreterías	9	3	0	1	0	7	1	5	1	0	1	0	28
Funerarias	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	23	13	1	46	0	0	4	22	3	1	0	0	113
Internet	7	0	0	0	0	0	2	16	0	0	0	0	25
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lavanderías y Lavamáticos	2	3	7	0	0	0	6	30	1	18	1	10	78
Librería	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	1	0	14	0	1	1	0	0	1	0	0	18
Mini Super	161	90	29	66	0	213	47	95	94	77	64	67	1,003
Mueblerías	0	1	0	1	0	9	2	2	0	0	0	0	15
Ópticas	2	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	7
Otros	24	26	0	2	0	0	1	24	0	8	0	1	86
Panaderías/Refresquerías	0	15	2	0	0	3	12	28	7	13	4	13	97
Perfumerías	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	4
Pintura	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Restaurantes / Fondas	26	56	17	39	0	72	54	289	19	59	5	23	659
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	2	0	1	0	1	4	0	1	1	0	5	15
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
Supermercados	13	37	9	28	0	23	6	77	9	55	27	23	307
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	0	10
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	3	0	0	0	7	5	5	14	0	0	37
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	8
TV por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	5	8	0	0	0	0	0	13
Zapatería	0	0	0	15	0	3	0	0	7	0	0	0	25
TOTAL DE VISITAS	359	352	94	421	0	686	294	1,052	324	301	149	180	4,212

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	1	0	43	16	34	27	22	15	34	16	46	17	165	18	34	16	379	125	504
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	7	0	0	0	13	0	15	0	0	0	4	0	115	0	154	154
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	9	0	25	0	1	0	1	0	2	0	5	0	2	0	45	45
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,939	652	0	2,939	652	3,591	3,591
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 de venta pan por peso	establecimiento	0	0	24	15	0	0	1	0	5	3	10	24	4	9	25	15	69	66	135
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	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
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	4	61	0	0	4	61	65
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	36	0	0	25	36	61
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	8	3	21	8	5	0	4	3	17	5	11	0	68	18	16	3	150	40	190
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	98	5	195	3	93	0	1392	5	179	1	2,508	21	2,529
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	3	0	2	0	9	9
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	16	0	1	0	0	0	2	0	1	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	36	0	98	0	5	0	16	0	61	3	32	0	259	1	56	1	563	5	568
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	2	7	12	1	2	5	11	11	11	5	10	70	44	11	18	110	110	220
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		29		0		5		36		17		100		51		245		245
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		17		16		6		32		19		115		55		263		263
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	478	33	52	1	742	37	779
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	207	0	0	1	218	219
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	0	13	9	0	0	18	13	31
TOTAL DE ACTIVIDADES		219	12	647	54	45	29	198	58	367	43	242	62	5,418	1,098	373	58	7,509	1,414	8,923

(*) 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 (mayo)**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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	
		Análisis 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	379	125	4,339	1,286	5,625
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	154	2	433	435
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	45	0	356	356
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	1	0	140	140
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	2,939	652	393,644	66,440	460,084
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	69	66	599	1,152	1,751
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	1	0	623	4,508	5,131
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	29	97	335	1,544	1,879
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubrificantes,taladro de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	150	40	1,076	389	1,465
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	2,508	21	15,246	186	15,432
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	9	0	151	151
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	563	5	3,523	29	3,552
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	110	110	758	1,463	2,221
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		604		602		245		2,705	2,705
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		611		615		263		2,679	2,679
Verificación de grasas	freidora o pala	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	742	37	4,437	584	5,021
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	1	218	268	663	931
Verificaciones Especiales *	prod-estabec											46	46	18	13	64	59	123

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

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

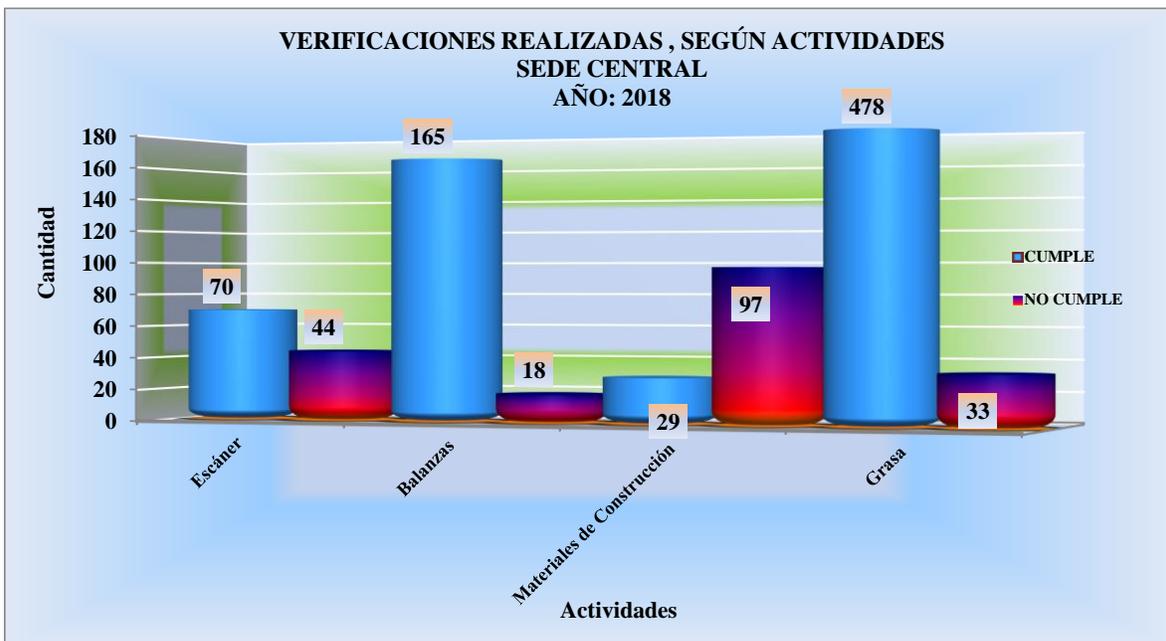
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	70	44
Balanzas	165	18
Materiales de Construcción	29	97
Grasa	478	33

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

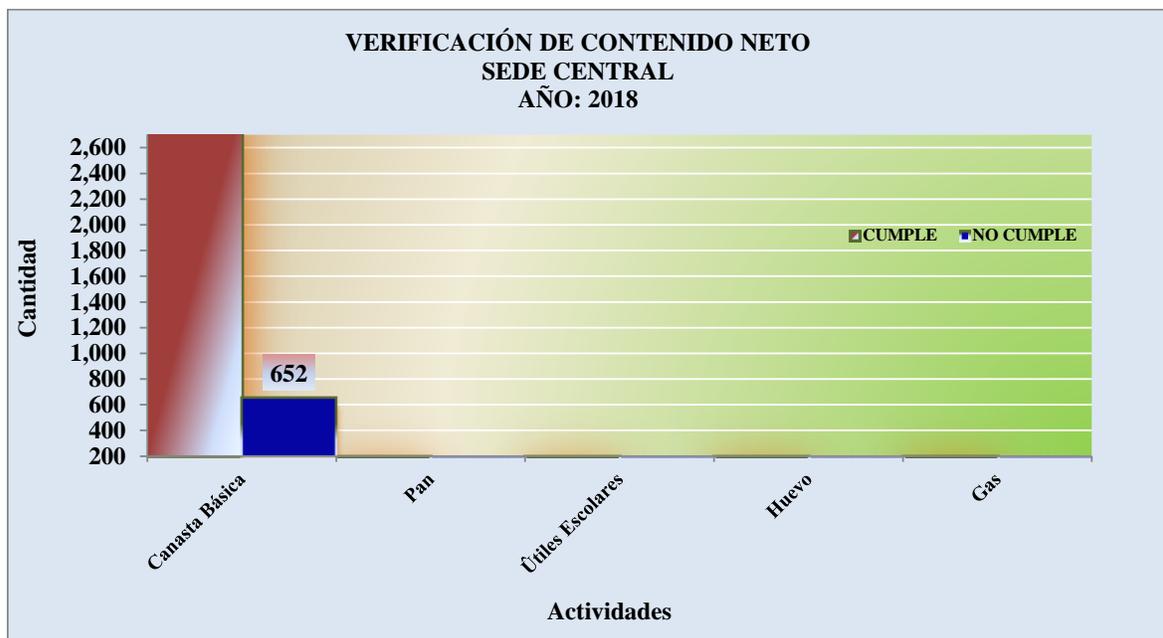
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	2,939	652
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

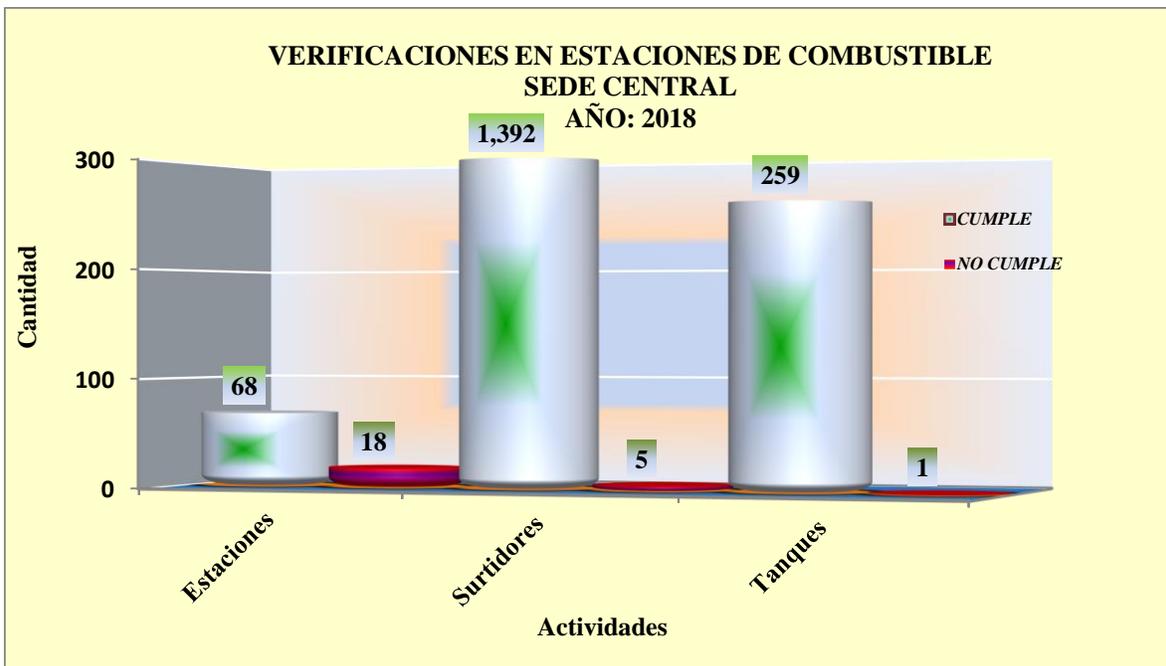
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	68	18
Surtidores	1,392	5
Tanques	259	1

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

Fuente: ACODECO



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

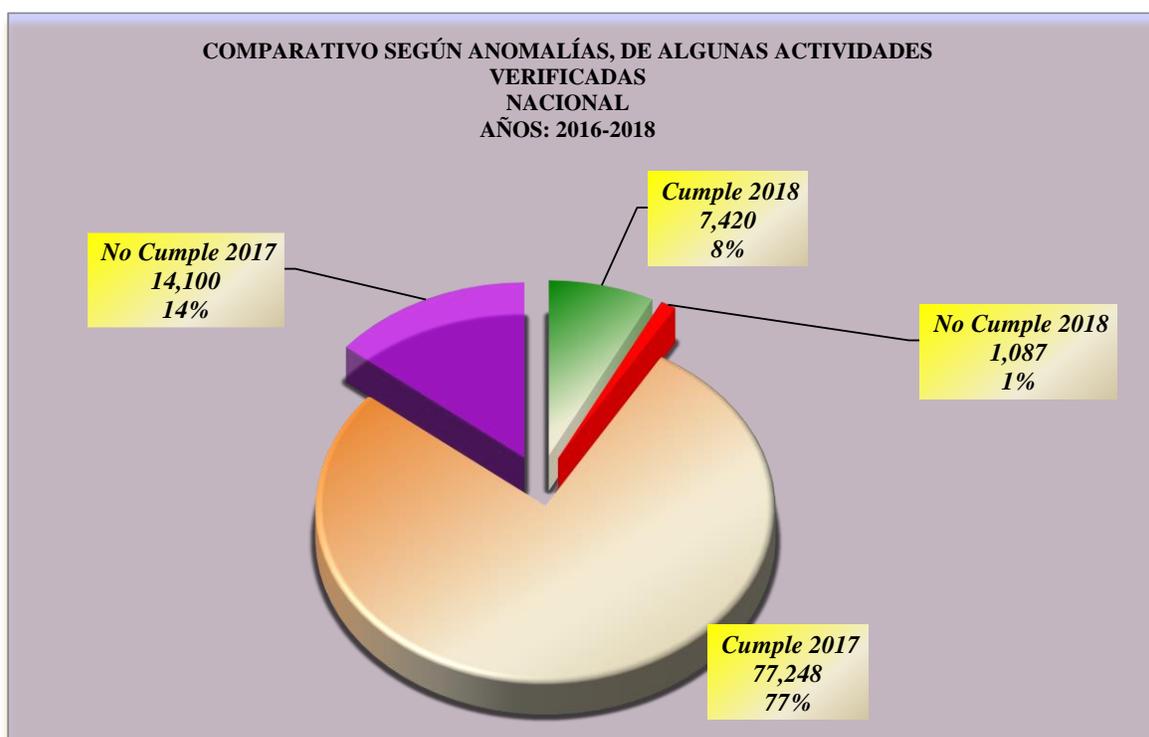
PERÍODO: 2017 - 2018 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	110	110	166	254
Pesas y Balanzas	379	125	1,304	419
Combustible (1)	3,221	66	462	66
Contenido Neto (lotes)	2,939	652	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	29	97	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	742	37	1,043	41
TOTAL	7,420	1,087	77,248	14,100

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - MAYO 2018****Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	196
Medios de Comunicación	259
Consulta	2,249
Capacitaciones	252
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	166
Cuida Tu Bolsillo	30
Guía del Consumidor	2
TEMAS	
Ley 6ta	618
Ley 24	8
Ley 45	1,104
Ley 81	109
Control de Precio	484
Otros	697
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	64
Radio	204
Prensa	14
Otros	6
MÓDULOS	
Albrook Mall	314
Los Pueblos	155
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	110,633
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	27,775

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	49	55	64	234
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	23
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	8
Programas	9	7	7	4	11	38
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	111
Capacitaciones	9	6	11	7	11	44
Módulos	2	2	2	2	2	10
PROGRAMAS	8	6	7	7	11	39
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	5
Reciclaje	0	0	0	1	1	2
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	30
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	2
TEMAS	19	34	45	44	56	198
Ley 6ta	6	8	9	16	19	58
Ley 24	0	0	0	0	0	0
Ley 45	6	8	27	9	15	65
Ley 81	0	2	0	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	73
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8	7	10	3	9	37
Televisión	7	7	9	3	9	35
Radio	1	0	1	0	0	2
Prensa	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	87	87	101	469
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	314
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	155
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919	1,184	2,348	1,850	1,878	13,179
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	348	496	434	1,755

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	10	17	3	24	0	42	29	34	11	3	4	173
Población Beneficiada Jornadas Educativas	209	374	0	12,357	0	5,169	216	681	549	77	413	19,632
Capacitaciones	7	25	62	2	0	41	52	9	9	1	12	208
Personas Capacitadas	217	635	200	100	0	1,078	929	659	230	41	452	4,089
Programas	0	0	0	0	0	0	161	0	0	0	0	161
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	161	0	0	0	0	161
Consultas Educativas	111	176	325	223	0	97	436	379	186	205	105	2,138
Personal	102	174	125	209	0	97	315	364	127	177	105	1,690
Telefonía	9	2	200	14	0	0	121	15	59	28	0	448
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	111	176	187	244	0	823	436	379	190	276	0	2,822
Ley 6ta	14	15	102	101	0	167	79	41	28	13	0	560
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Ley 45	70	45	0	103	0	239	222	70	158	132	0	1,039
Ley 81	4	0	0	14	0	0	8	0	0	81	0	107
Control de Precios	1	96	85	22	0	16	34	226	4	0	0	484
Otros	22	20	0	4	0	401	93	34	0	50	0	624
Distribución de Material Educativo	4,277	2,264	609	37,007	0	25,018	13,651	8,115	4,670	1,843	0	97,454
Participación en Medios de Comunicación	17	28	0	92	0	20	48	41	3	2	2,550	251
Televisión	3	5	0	13	0	2	2	2	0	2	0	29
Radio	14	17	0	65	0	18	46	39	3	0	0	202
Prensa	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	14
Otros	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	537	1,185	525	12,680	0	6,344	1,742	1,719	965	323	970	26,020

Fuente: ACODECO

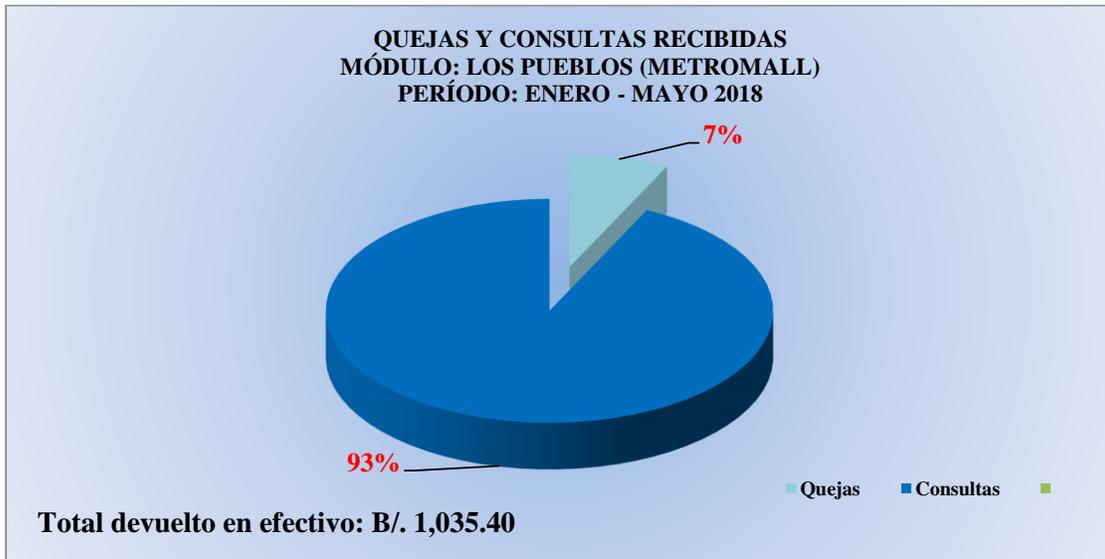
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2018
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	0	12	1,035.40
Consultas	20	28	39	34	34	155	
TOTAL	32	28	39	34	34	167	

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

Fuente: ACODECO



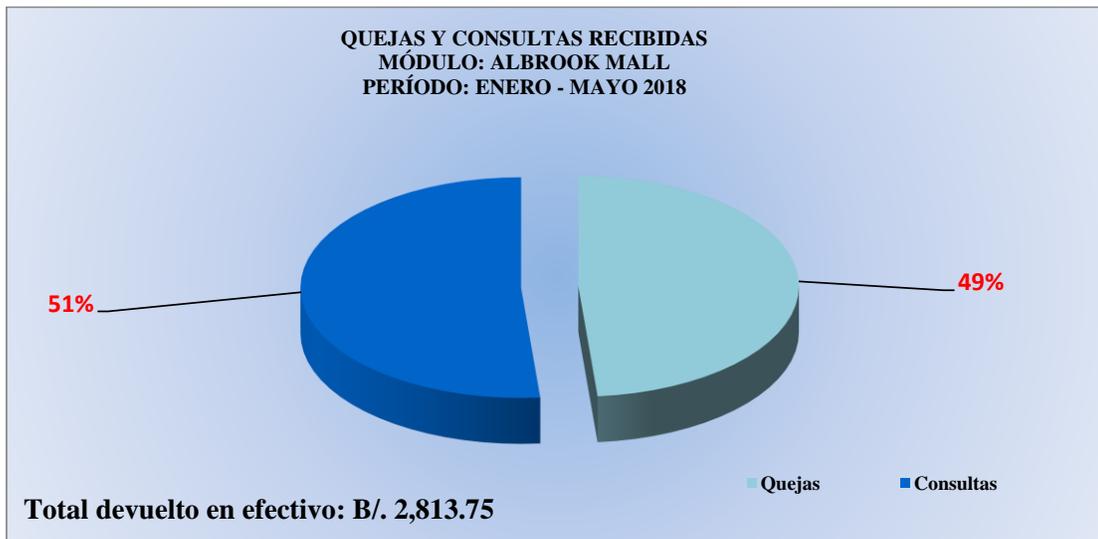
ALBROOK MALL

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	48	66	297	2,813.75
Consultas	86	60	48	53	67	314	
TOTAL	167	114	96	101	133	611	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

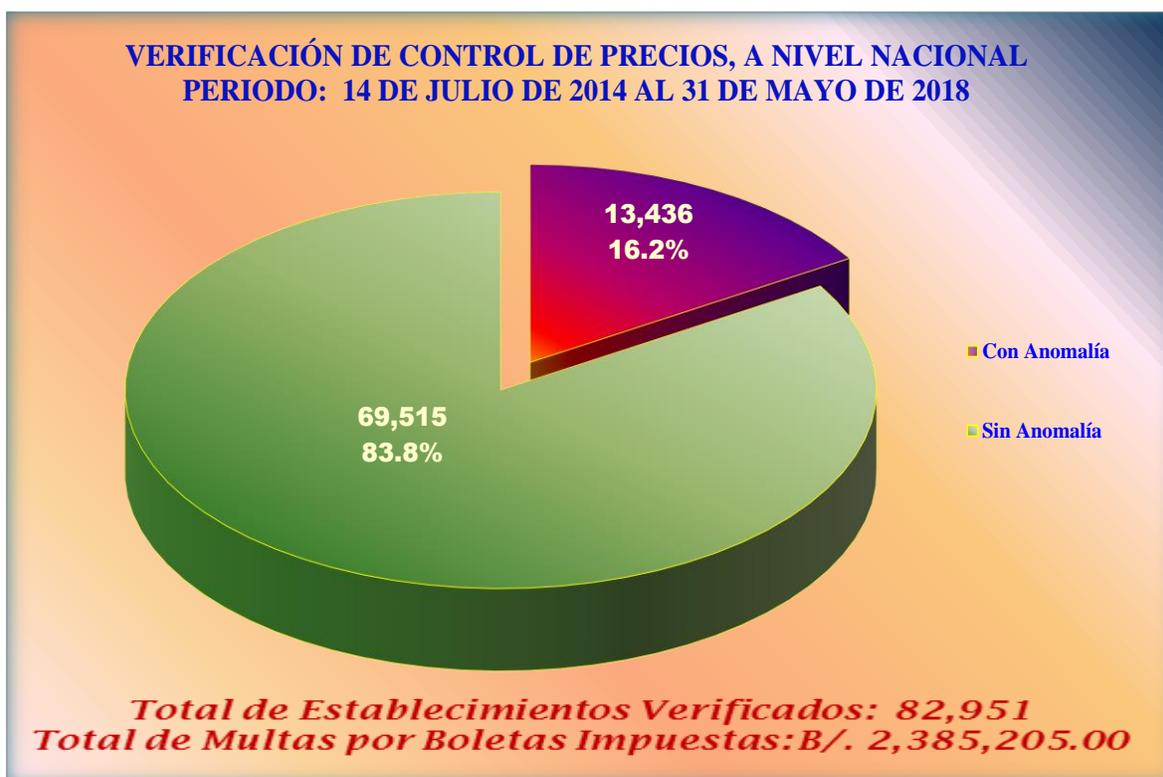
NACIONAL

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 MAYO DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	13,436
Sin Anomalía	69,515
TOTAL	82,951

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,540
Minisuper	37,934
Abarroterías	39,477
TOTAL	82,951

Fuente: ACODECO

