



**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. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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 [®]	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- May-19	1,647	30,005,220.36

® 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 2019

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	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- May-19	1,080	14,623,400.71

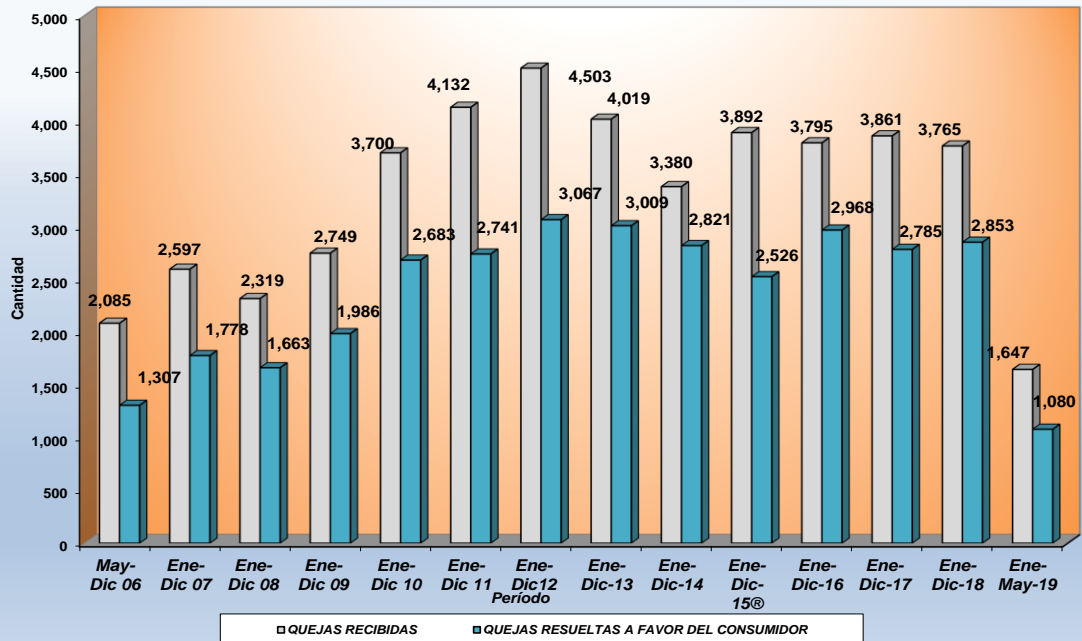
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

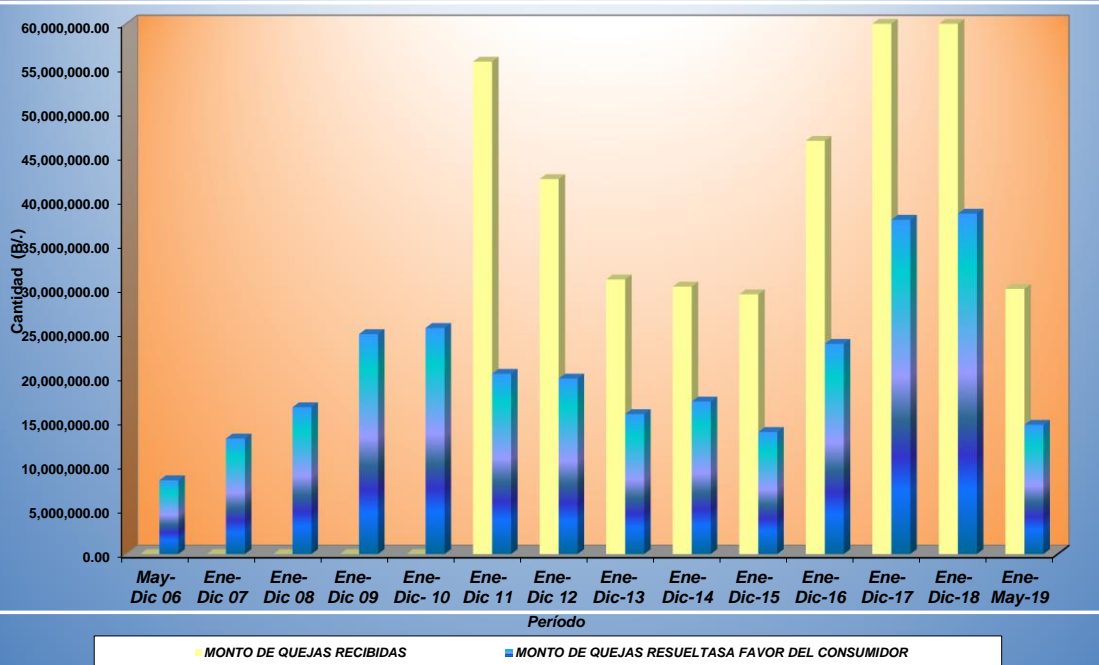
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	33,267	290,408,043.65
---	---------------	-----------------------

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. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-May-19	1,205	28,665,042.23

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

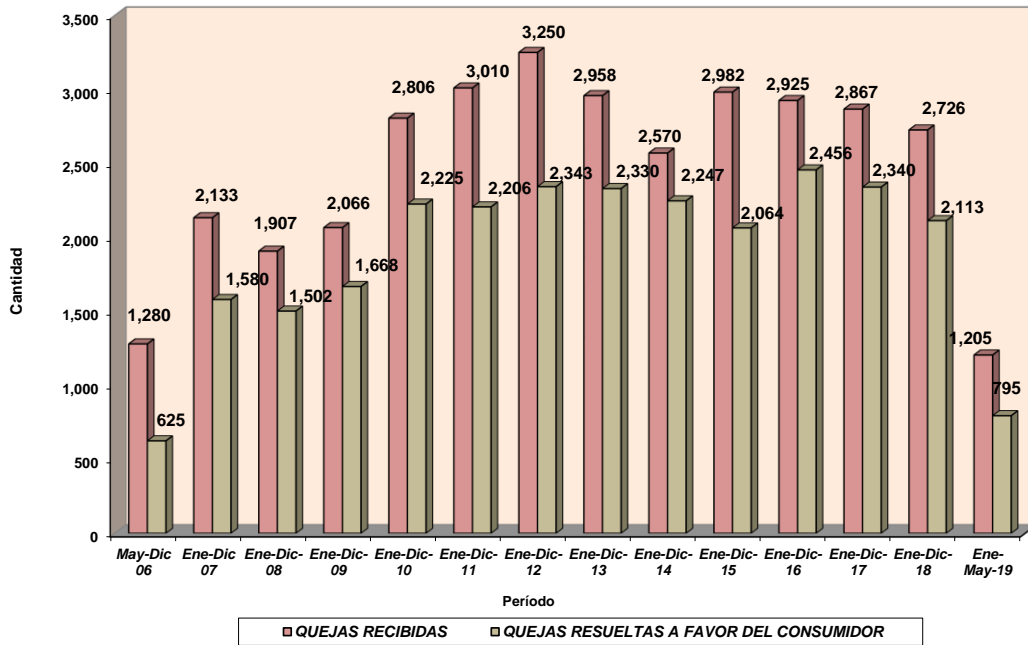
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

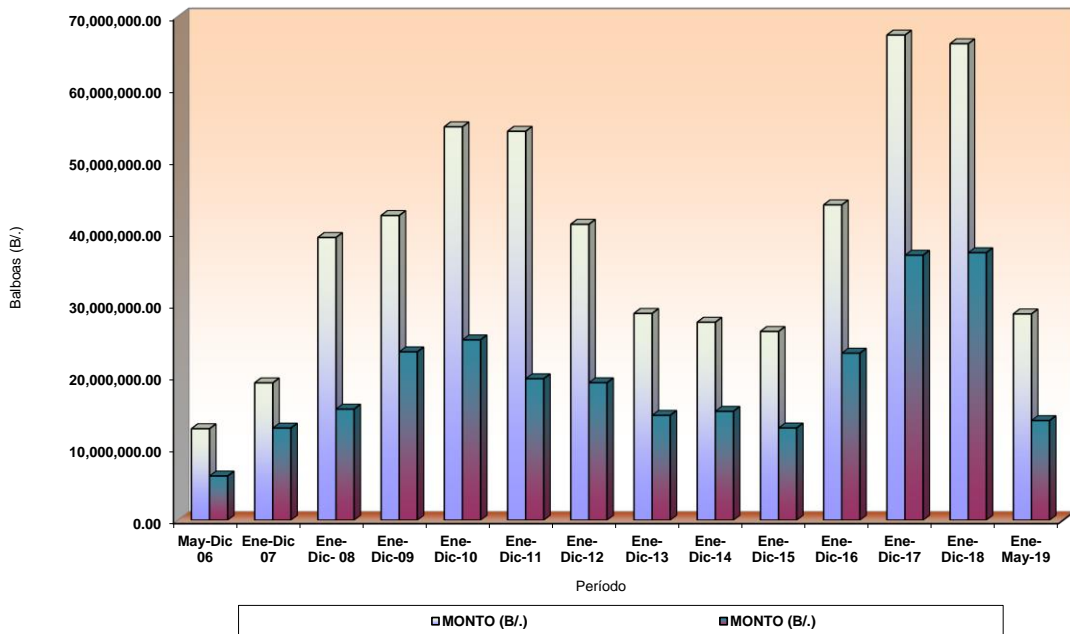
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-May-19	795	13,838,960.55
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	26,494	275,135,021.45

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**



**CUNTIA 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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,514	1,205	33	274	2
REGIONAL	Expedientes	566	442	40	83	1
TOTAL NACIONAL		2,080	1,647	73	357	3
Promedio de Quejas Diarias	19					
Promedio de Quejas Semanal	104					
Promedio de Quejas Mensual	416					

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%	79.59%	2.18%	18.10%	0.13%
REGIONAL	Expedientes	100%	78.09%	7.07%	14.66%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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-May-19	442	1,340,178.13

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-May-19	285	784,440.16

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	245
Hoteles o planes vacacionales	37
Material didáctico	24
Agencia de autos	9
Constructoras	5
Escuelas / colegio	5
Gimnasio y centros deportivos	4
Agencias de viajes	2
Dentista	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Servicio de intermediación	1
Ventas por internet	1
TOTAL	348

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	216	62.1	91,280.65	19,716,620.54
Falta de información comercial	44	12.6	37,009.15	1,628,402.74
Incumplimiento de contrato	34	9.8	109,431.37	3,720,666.54
Devolución de dinero/abono	14	4.0	4,302.09	60,229.32
Aclaración de contrato	11	3.2	1,607.09	17,678.00
Incumplimiento de garantía	10	2.9	94,560.23	945,602.30
Vicio oculto	9	2.6	82,002.44	738,021.94
Incumplimiento de servicio	5	1.4	11,594.35	57,971.75
Veracidad de la publicidad	3	0.9	123,961.87	371,885.60
Cobro indebido	1	0.3	6,901.00	6,901.00
Resindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
TOTAL	348	100.0	78,373.50	27,273,979.73

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	62	31.2	69,537.90	4,311,349.52
Desistimiento	49	24.6	72,799.82	3,567,191.00
Acuerdo en audiencia/Varios	26	13.1	40,654.49	1,057,016.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	17	8.5	66,481.75	1,130,189.76
Abandono	16	8.0	93,558.72	1,496,939.52
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	11	5.5	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.0	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	2.0	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	2.0	96,132.50	384,530.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.0	160,975.00	321,950.00
Desistimiento/Devolución	1	0.5	1,500.00	1,500.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.5	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.5	36,349.00	36,349.00
TOTAL	199	100.0	67,700.06	13,472,311.25

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	170	19,355,913.70
Incumplimiento de contrato	29	3,514,955.61
Falta de información comercial	26	1,538,102.74
Devolución de dinero/abono	8	40,130.82
Vicio oculto	7	688,021.94
Veracidad de la publicidad	3	371,885.60
Incumplimiento de garantía	1	516,145.00
Cobro indebido	1	6,901.00
TOTAL	245	26,032,056.41

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	82	7,560,754.32
Desistimientos	38	4,823,280.06
Fallo a favor	4	151,370.00
TOTAL	124	12,535,404.38

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	15
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	14
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	5
MYSTIC AVENUE, S.A.	5
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	4
MELLOW SPRING INC	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
HORIZON TOWER S.A.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LUCKY ACES INC.	2
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT, CORP, S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT S.A / PUNTA DEL ESTE REAL	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q. S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA RESERVA VILLA ZAITA	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53,S.A. / JMP, CORP / GUVANY-BOQUET, COR	1
PANAMA DESARROLLO LA COLINA, S.A	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
TOTAL	245

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	307,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
Claúsula abusiva	1	15,650.00
TOTAL	9	405,627.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
TOTAL	11	397,525.66

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

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
GRUPO SÍLABA	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	9

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	140
Funerarias	134
Electrodomésticos/equipos electrónicos	113
Celulares	108
Agencia de autos	106
Tv por cable	94
Servicio de intermediación	63
Almacén por departamentos	60
Taller de reparación de autos	59
Venta de autos usados	42
Hoteles o planes vacacionales	35
Mueblería/equipo electrónico	33
Telefonía	28
Mueblerías	25
Repuestos para autos	20
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	16
Servicios Profesionales	16
Agencias de viajes	14
Constructoras	14
Escuelas / colegio	12
Joyería/Relojerías	10
Ópticas	9
Clínicas	8
Herrerías	8
Almacén de ropa y calzados	7
Ventas por internet	7
Cursos de inglés	6
Supermercados	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Distribuidoras e importadoras	6
Lavanderías o lavamáticos	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Zapaterías	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Líneas aéreas	4
Gimnasio y centros deportivos	4
Fábricas de muebles	4
Cursos varios	4
Agencia de motos	4
Casa de empeño	3
Salón de belleza	3
Centros de estéticas	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Fumigadoras	2
Decoración	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Dentista	2
Universidad	2
Bancos	1
Computadoras	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Servicios de instalación	1
Servicios de transporte particular	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Equipo médico	1
Servicios de grúas	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,299

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	431	33.2	3,173.60	1,367,819.74
Falta de información	351	27.0	1,153.15	404,755.93
Incumplimiento de contrato	138	10.6	3,829.99	528,538.19
Incumplimiento de servicio	114	8.8	858.53	97,872.32
Resolución de contrato	65	5.0	164.02	10,661.47
Custodia de bien	38	2.9	1,630.88	61,973.28
Cobro indebido	31	2.4	574.98	17,824.26
Anulación de contrato	28	2.2	65.51	1,834.27
Rescindir contrato	27	2.1	72.06	1,945.65
Daño y perjuicio	24	1.8	4,965.13	119,163.19
Vicio oculto	20	1.5	4,951.23	99,024.62
Devolución de dinero	12	0.9	1,156.56	13,878.70
Veracidad de la publicidad	7	0.5	196.47	1,375.32
Venta engañosa	6	0.5	318.46	1,910.73
Mercancía defectuosa	6	0.5	140.49	842.96
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	1,299	100.0	2,102.57	2,731,240.63

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	293	33.3	1,495.75	438,254.97
Desistimiento/Devolución	120	13.6	753.92	90,470.60
Acuerdo en audiencia/Varios	115	13.1	1,273.72	146,478.03
Pendiente constancia desistimiento	81	9.2	482.78	39,105.14
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	76	8.6	1,291.51	98,154.80
Resolución/Devolución	36	4.1	2,281.69	82,140.79
Acuerdo en audiencia/Reparación	35	4.0	3,662.45	128,185.90
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	30	3.4	647.39	19,421.63
Transacción extrajudicial	20	2.3	590.94	11,818.82
Resolución/Reparar	17	1.9	3,227.35	54,864.96
Resolución/Reemplazo	16	1.8	572.31	9,156.99
Abandono	13	1.5	489.75	6,366.75
Resoluciones/Varios	7	0.8	414.79	2,903.54
Acuerdo/Devolución	6	0.7	3,261.09	19,566.51
Acuerdo en audiencia/Aclaración	6	0.7	283.55	1,701.32
Acuerdo/Reemplazo	4	0.5	245.97	983.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.5	201.63	806.53
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.1	294.25	294.25
TOTAL	881	100.0	1,306.57	1,151,089.46

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	77	139,275.57
Incumplimiento de contrato	24	42,804.57
Vicio oculto	13	25,482.41
Incumplimiento de garantía	9	17,556.39
Cobro indebido	7	10,025.68
Devolución de dinero	3	4,885.00
Rescindir contrato	3	1,200.00
Daño y perjuicio	2	5,962.83
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	140	249,637.45

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	40	63,932.99
Acuerdos	35	49,420.71
Resolución	17	42,007.52
TOTAL	92	155,361.22

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 - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	14
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A.	3
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
SUCASA	3
COMILFON, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VISAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO ESPIOVA CONSTRUCTORA	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HILL WEST, INC	1
HONSLEY, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
MANHATTAN TWO, INC.	1
METROTEX, INC.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	140

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	101	47,664.64
Falta de información	6	3,903.34
Venta engañosa	3	715.54
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	113	54,791.60

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	69	29,464.26
Acuerdo	29	23,454.73
Resolución	14	11,998.27
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	115	68,138.81

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 - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	19
PREMIER	17
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
ELEKTRA	5
SOUND N MUSIC	5
E-VISION	4
FOTO SONIDO	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
MAC STORE	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
SUPER MUEBLES	2
TECH & HOUSE	2
ÚNICA	2
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTAME	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	113

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	72	13,994.09
Falta de información	11	4,382.71
Custodia de bien	11	3,078.52
Incumplimiento de servicio	8	938.90
Resolución de contrato	3	290.21
Venta engañosa	1	176.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	108	23,009.93

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	48	8,943.79
Acuerdo	21	8,340.90
Resolución	8	3,001.70
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	78	20,308.78

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	6
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
NEW & MOVIL	4
ESTEFANY MOVIL	3
MELODY MOBILE	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
GIGA TECH	2
HUAWEI	2
INVERSIONES AGOPE, S.A.	2
JONYCELL	2
MOBILE MARKET HD	2
SOFI MOVIL	2
TOP MOBILE CENTER	2
WONDERFUL CELL	2
ALMACEN COMICS	1
ARATERA, S.A.	1
BB SOLUTION'S	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	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 CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DESPA CARGO EXPRESS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFÍA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
I LOVE CEL PHONES	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL SOL	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	108

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	15	13,089.55
Incumplimiento de contrato	5	2,259.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	2	733.06
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	25	17,607.36

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	6,384.39
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
TOTAL	19	13,110.02

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	2
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	25

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	69	1,060,194.61
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Falta de información	7	34,594.49
Incumplimiento de servicio	7	21,477.96
Vicio oculto	5	64,435.96
Daño y perjuicio	5	60,200.51
Custodia de bien	4	18,535.14
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	106	1,326,638.84

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	234,430.54
Acuerdo	17	225,336.24
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	39	513,260.78

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - MAYO 2019****Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	26
PETROAUTOS, S.A.	18
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
MOTORES JAPONESES	10
RICARDO PEREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS	5
PANAMOTOR	5
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
CONSULTENOS, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
TOTAL	106

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	135,238.11
Falta de información	12	87,678.12
Incumplimiento de contrato	7	34,580.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	42	285,326.80

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	98,620.76
Acuerdo	3	13,567.54
TOTAL	19	112,188.30

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - MAYO 2019****Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	4
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
GRUPO PLATINIUM CAR	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
PLATINUM CARS GROUP	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	42

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 mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	7.4	59,862.16
2016	302	20.6	371,459.57
2017	438	29.9	393,978.99
2018	427	29.1	560,390.99
2019	190	13.0	112,628.94
TOTAL	1,466	100.0	1,498,320.65

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	4.9	31,847.77
2016	274	22.7	286,129.69
2017	313	25.9	298,966.18
2018*	409	33.9	352,663.57
2019	152	12.6	94,782.85
TOTAL	1,207	100.0	1,064,390.06

* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	190	100.0	112,628.94
TOTAL	190	100.0	112,628.94

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	170	89.5	102,008.16
Falta de información	12	6.3	5,358.92
Vicio oculto	3	1.6	2,027.93
Cobro indebido	1	0.5	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.5	1,155.12
Custodia de bien	2	1.1	782.00
Daño y perjuicio	1	0.5	1,284.00
TOTAL	190	100.0	112,628.94

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 - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	107	41.3	62,177.30
Resueltas	152	58.7	94,782.85
Acuerdo	81	31.3	47,357.15
Resolución de Fondo	71	27.4	47,425.70
TOTAL	259	100.0	156,960.15

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 - MAYO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	151	99.3	94,582.90
Conciliación-Veracidad	1	0.7	199.95
TOTAL	152	100.0	94,782.85

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	107	41.5	62,177.30
Acuerdo	112	43.4	68,954.96
Resolución de Fondo	39	15.1	25,627.94
TOTAL	258	100.0	156,760.20

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

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución de Fondo	1	100.0	199.95
TOTAL	1	100.0	199.95

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	63	64.3	116,964.0	7,368,731.90
Falta de información comercial	12	12.2	26,241.4	314,896.81
Incumplimiento de contrato	9	9.2	34,684.5	312,160.34
Vicios ocultos	7	7.1	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	3	3.1	11,188.4	33,565.20
Incumplimiento de garantía	2	2.0	280,247.5	560,495.00
Veracidad de la publicidad	1	1.0	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	1.0	6,936.0	6,936.00
TOTAL	98	100.0	94,878.20	9,298,063.46

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	17	53.1	66,481.75	1,130,189.76
Fallo a favor	11	34.4	24,866.79	273,534.66
Acuerdo judicial	4	12.5	96,132.50	384,530.00
TOTAL	32	100.0	55,882.95	1,788,254.42

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**

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	10	1,352,507.00
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
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
	18	1,814,821.58

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	14	1,718,675.00
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	18	1,814,821.58

Fuente: ACODECO

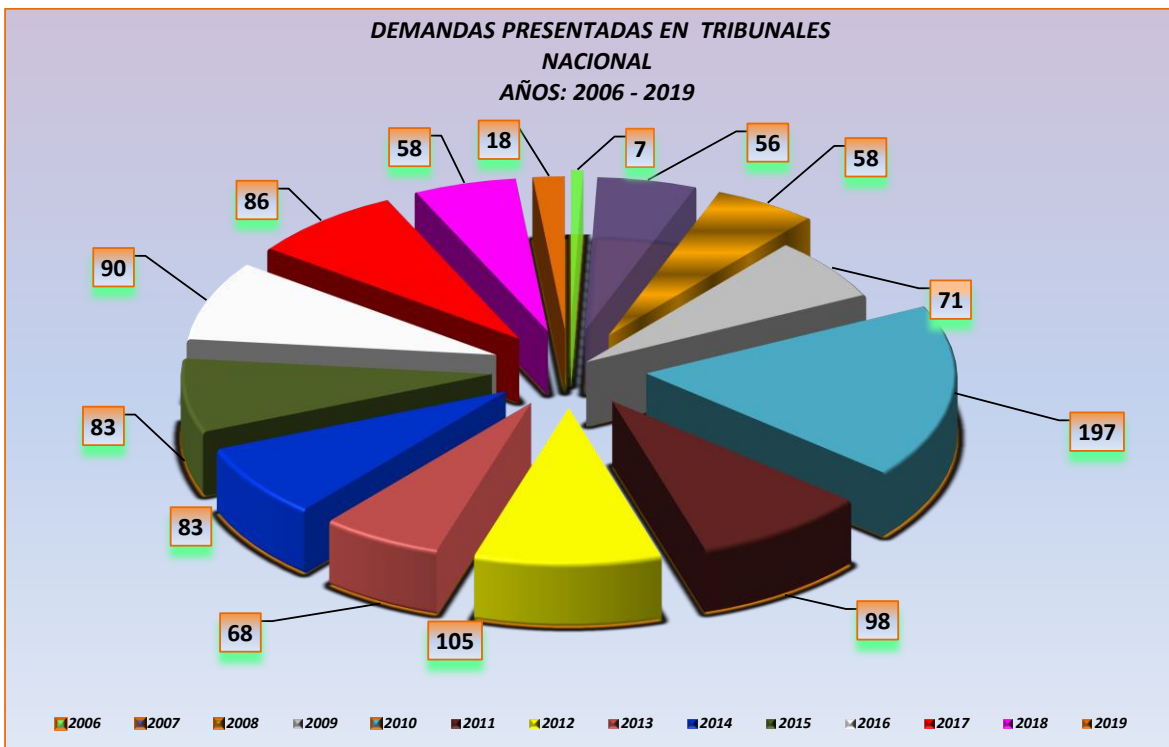
**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO
AÑO: 2006 - 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
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	18.3	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.7	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	8.3	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	18	1.7	1,814,821.58
TOTAL	1,078	100.0	47,059,760.81

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	2,882	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	2,531	1,101,701.50

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 mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	82	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	3	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	48	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	59	95
	Consulta sin autorización	6	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	60	103
	Rectificar forma de pago	3	2
	Rectificar monto del último pago	1	9
	Rectificar fecha de último pago	7	6
	Rectificar saldo actual	2	13
	Rectificar monto original	1	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	27	61
TOTAL		300	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	45	2.0	23,950.00	2.8
SUPERMERCADO XTRA	43	1.9	44,450.00	5.2
SUPERMERCADO 99	41	1.9	31,845.00	3.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.7	8,410.00	1.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	11	0.5	4,440.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	10	0.5	3,130.00	0.4
SUPER CARNES	7	0.3	3,770.00	0.4
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	3	0.1	600.00	0.1
OTROS	2,035	92.1	737,586.00	85.9
TOTAL	2,210	100.0	858,181.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

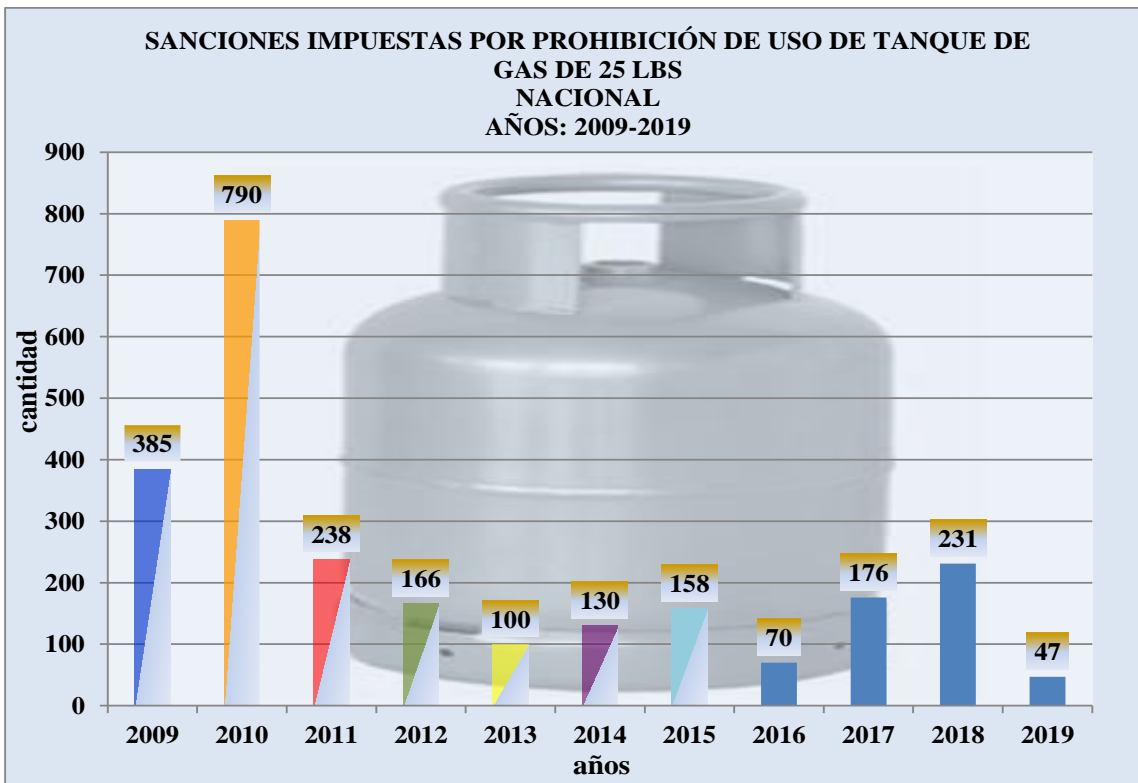
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE
GAS DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	231	248,290.00
2019	47	67,000.00
TOTAL	2,491	1,353,290.00

Fuente: ACODECO



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

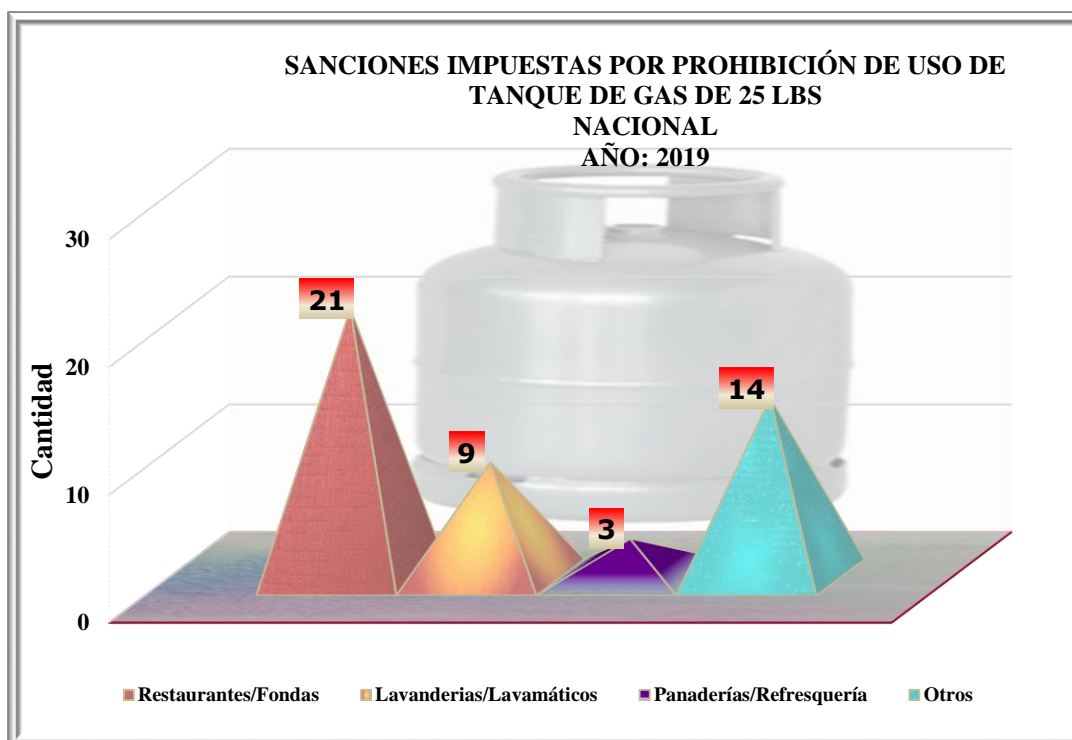
NACIONAL
AÑO: 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	21	28,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	9	12,750.00
Panaderías/Refresquería	3	5,750.00
Otros	14	19,750.00
TOTAL	47	67,000.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

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	62
TOTAL	970

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	53	85,275.00
2019	29	20,560.00
TOTAL	228	278,435.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2019

MOTIVOS	AÑOS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	6
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	13
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
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	
TOTAL	17	46	8	26	53	29

*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 (enero - mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	25	5,000.00
TOTAL	248	50,575.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014 - 2019 (enero - mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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
2019	4	1	200.00
TOTAL	14	8	2,000.00

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 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	13	276,971.65
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	27	0.00
La publicidad no es veraz	125	0.00
No cumplieron con la publicidad	50	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	8	1.04
POR OFICIO		
Aplican restricciones	3	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	6	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	3	0.00
No indica fecha de duración	24	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	7	0.00
TOTAL	282	276,972.69
VERIFICACIÓN	9	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	1	0.00
Suspendió	11	0.00
Sin Falta	5	0.00
Suspendió/ rectificó	2	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	21	529.47

Fuente: ACODECO

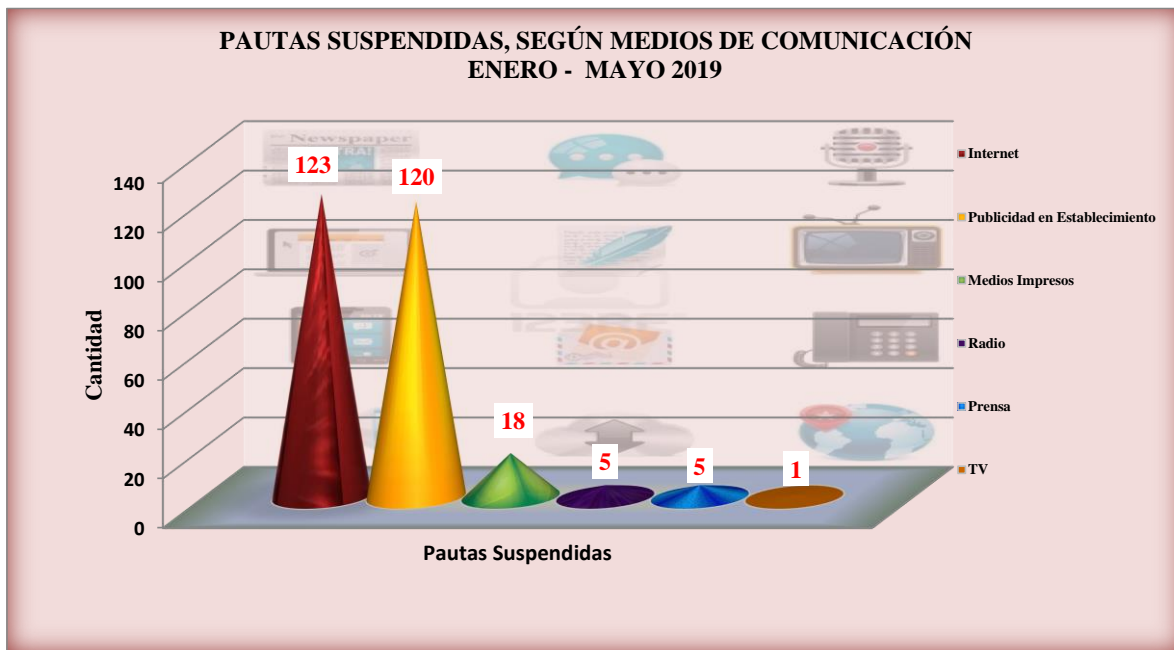
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	123
Publicidad en Establecimiento	120
Medios Impresos	18
Radio	5
Prensa	5
TV	1
TOTAL	272

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
BAC CREDOMATIC	2
CABLE & WIRELESS	6
CABLE ONDA	2
CLARO PANAMA	11
CREDITOS ANCON	2
DIGICEL PANAMA	14
DO IT CENTER	5
EL CAMPEON	2
FOREVER 21	3
GLOSS	2
KFC	3
LEÑOS Y CARBON	2
NOVEY	11
SUBWAY	2
SUPER 99	9
LENTEMANIA	3
SAMSUNG	3
DAIRY QUEEN	2
EL TITAN	2
FARMACIAS ARROCHA	2
FELIX B MADURO	2
SUPER XTRA	7
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	2
SUPERMERCADOS REY	12
TICKETPLUS	2
OTROS	178
TOTAL	291

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2019 (a mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	9,697	5,435	15,132
2019	4,332	2,078	6,410
TOTAL	137,019	80,653	217,672

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 mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	2,535	1,154	3,689
2019	1,053	490	1,543
TOTAL	57,816	30,067	87,883

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

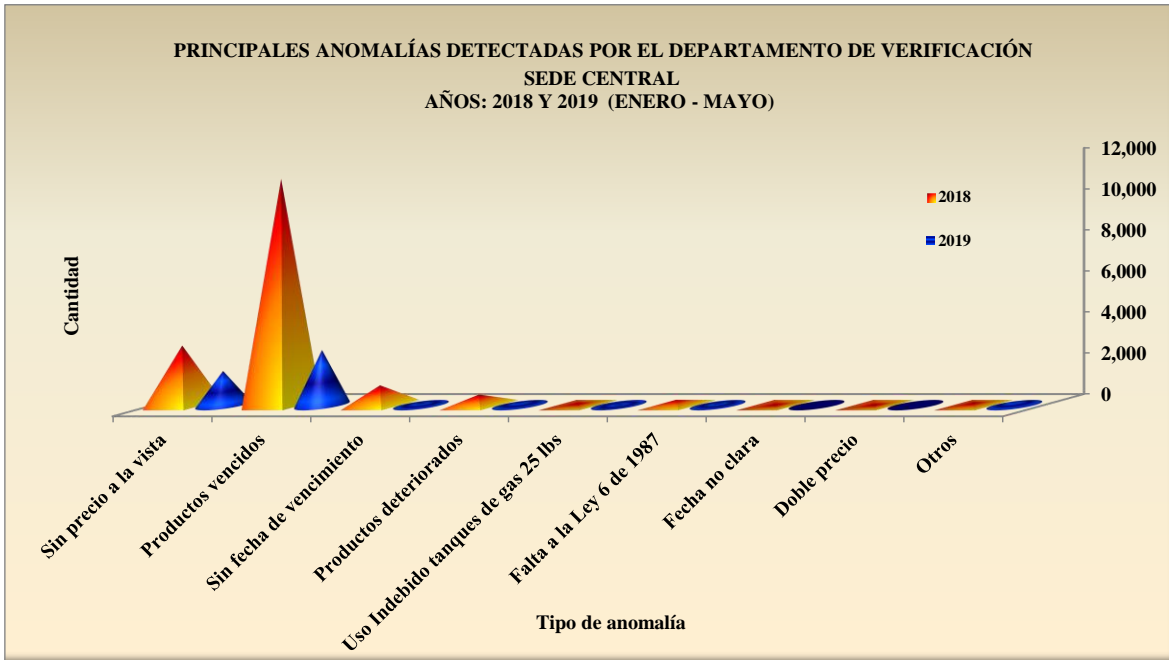
AÑOS : 2018 - 2019 (ENERO - MAYO)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	1,668
Productos vencidos	11,035	2,692
Sin fecha de vencimiento	968	107
Productos deteriorados	518	142
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	26
Falta a la Ley 6 de 1987	262	82
Fecha no clara	13	0
Doble precio	5	0
Otros	93	174
TOTAL	15,874	4,891

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

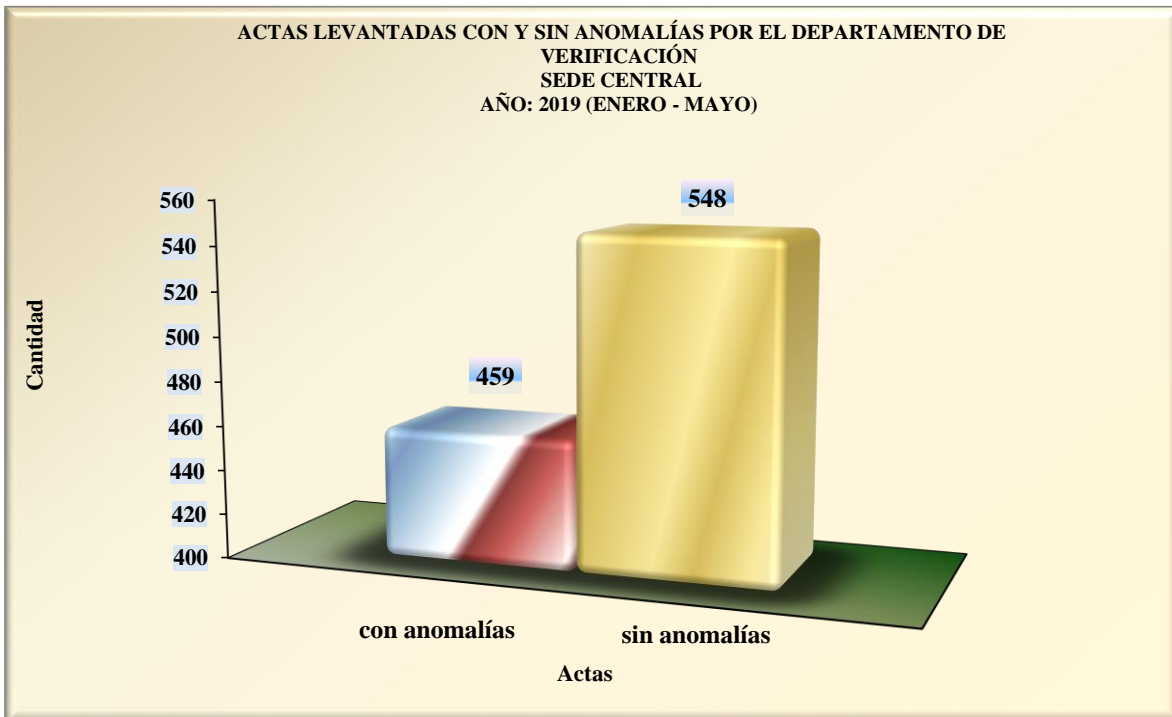
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	459	548

Fuente: ACODECO



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

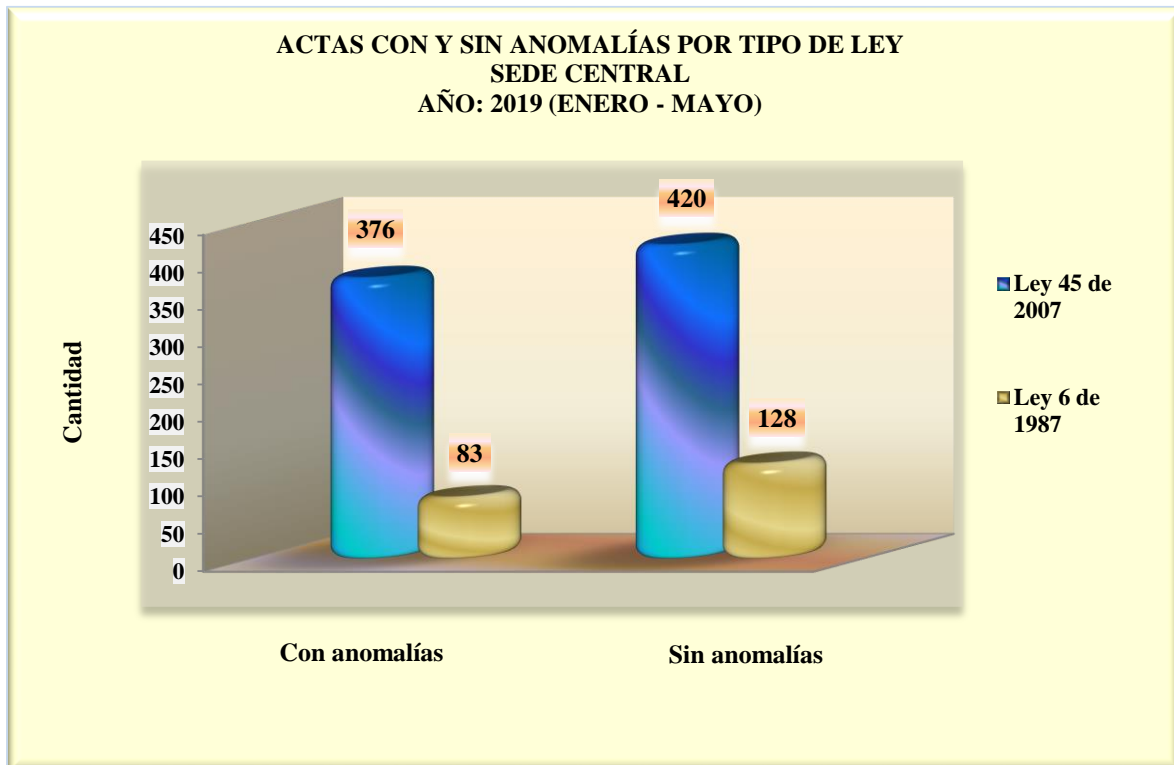
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	376	420
Ley 6 de 1987	83	128

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 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	36	373	175	112	126	19	41	1,668	331	82	343	589	3,895
Productos vencidos (PV)	productos	2,996	6,899	4,512	1,771	4,122	4,901	5,298	2,692	14,231	688	3,772	5,613	57,495
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	142	19	44	43	0	6	107	1,068	0	172	211	1,813
Productos deteriorados	productos	5	250	572	0	267	672	0	142	89	109	139	177	2,402
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	1	3	1	5
Fecha no clara	productos	3	0	9	0	0	0	0	0	186	0	1	0	199
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	11	0	2	0	5	19
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor+43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	10
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	4	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	2	14
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	3	1	14	0	7	18	26	2	11	2	19	105
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	1	0	0	0	0	0	12	0	0	1	0	14
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	9	39	6	5	0	3	6	16	4	1	1	6	96
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	7	7	4	0	2	2	61	0	0	11	2	97
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	6
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	21	23	0	0	0	0	0	1	0	8	0	1	54
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 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	35	1	12	1	2	55
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	2	1	12
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	9
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	1	8
TOTAL		3,095	7,721	5,304	1,950	4,558	5,604	5,371	4,820	15,912	916	4,448	6,640	66,339

* Resolución AN No. 12764-RTV (1 de octubre de 2018)

Fuente: ACODECO

ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

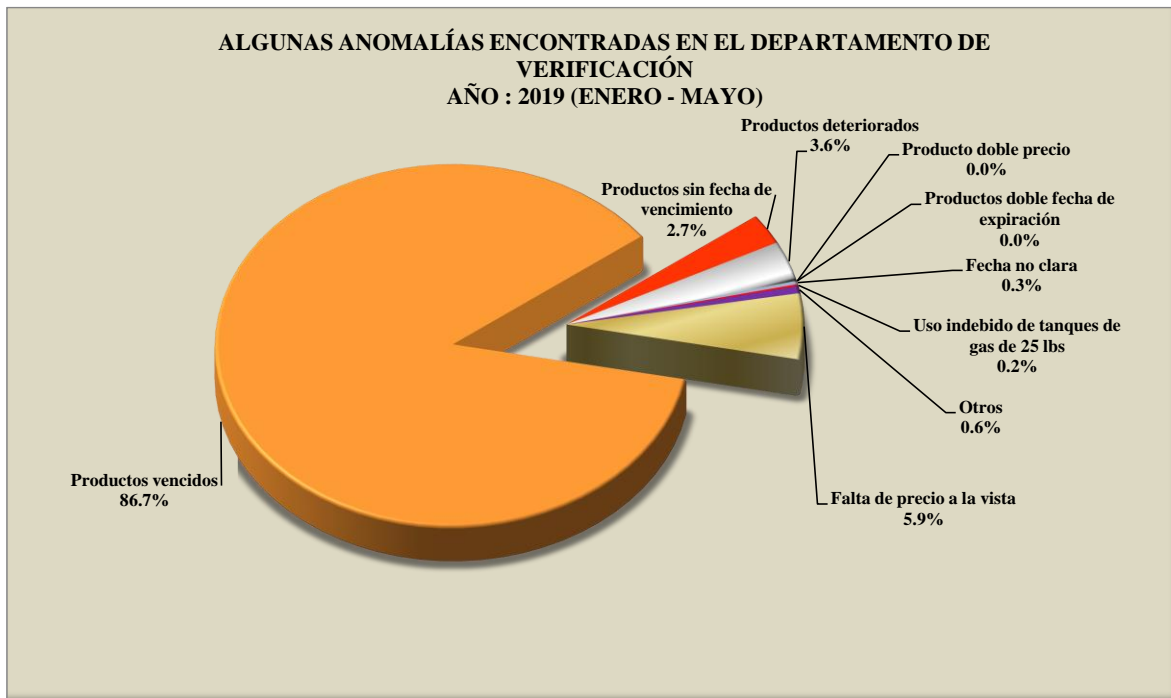
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	3,895	5.9
Productos vencidos	57,495	86.7
Productos sin fecha de vencimiento	1,813	2.7
Productos deteriorados	2,402	3.6
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	5	0.0
Fecha no clara	199	0.3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	105	0.2
Otros	425	0.6
TOTAL	66,339	100.0

Fuente: ACODECO



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

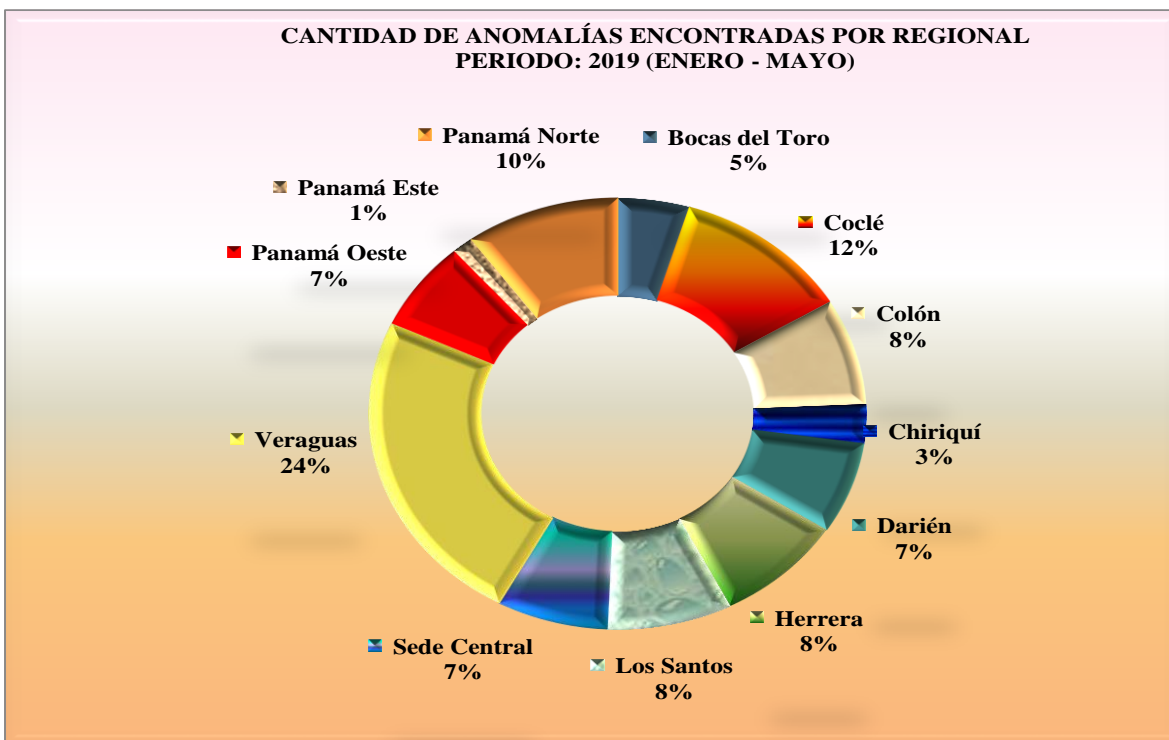
NACIONAL

PERIODO : ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	3,095	4.7
Coclé	7,721	11.6
Colón	5,304	8.0
Chiriquí	1,950	2.9
Darién	4,558	6.9
Herrera	5,604	8.4
Los Santos	5,371	8.1
Sede Central	4,820	7.3
Veraguas	15,912	24.0
Panamá Oeste	4,448	6.7
Panamá Este	916	1.4
Panamá Norte	6,640	10.0
TOTAL	66,339	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	686	73.5	222,158	81.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	59	6.3	11,361	4.1
SUPER CARNES	55	5.9	835	0.3
SUPERMERCADO REY	43	4.6	13,512	4.9
SUPERMERCADO XTRA	10	1.1	14,122	5.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	80	8.6	3,583	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,225	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
TOTAL	933	100.0	274,213	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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	9.5	18,348	7.7
SUPERMERCADO 99	132	38.0	116,164	48.9
SUPERMERCADO XTRA	80	23.1	39,510	16.6
SUPERMERCADO REY	77	22.2	35,365	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	3,460	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	9	2.6	19,160	8.1
SUPER CARNES	16	4.6	67	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
TOTAL	347	100.0	237,568	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 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	41.9	1,477	4.0
SUPERMERCADO 99	41	39.0	12,954	34.7
SUPER CARNES	13	12.4	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	6.7	2,442	6.5
SUPERMERCADO REY	0	0.0	7,076	19.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,977	16.0
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
TOTAL	105	100.0	37,298	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

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 NACIONAL
 PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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.	14	108	17	77	77	291	21	21	262	8	25	29	950
Almacenes	7	24	20	113	0	45	9	104	38	13	8	13	394
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	0	0	6	0	0	12	6	1	17	1	0	11	54
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	10	0	0	0	0	10
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	1	8
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	1	1	0	0	0	7
Celulares	0	4	0	9	0	12	0	0	2	1	0	0	31
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	0	0	45	0	0	0	0	47
Cines	0	0	1	0	0	0	0	3	0	1	0	0	5
Clínicas y Hospitales	0	2	0	3	0	0	2	16	1	1	1	8	34
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1	3	2	25
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	26
Distribuidora e Importadoras	0	2	1	3	0	1	0	4	2	1	1	5	20
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	3
Electrónicas	0	0	0	0	0	5	3	3	1	1	0	2	15
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
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	1	7	1	2	1	2	15
Esoterica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	0	0	12	0	1	0	0	17
Farmacias	24	13	7	11	0	22	3	20	34	1	4	1	140
Ferreterías	7	3	1	1	0	8	1	3	0	1	3	9	37
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Funerarias	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	53	17	3	20	0	3	21	7	5	1	1	0	131
Internet	0	4	1	1	0	0	3	1	0	0	0	3	13
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3
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	7	9	2	0	0	2	21	0	1	1	24	67
Librería	0	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	5
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	6	1	0	0	2	0	0	10
Mini Super	80	154	48	42	20	204	43	83	154	65	78	78	1,049
Mueblerías	0	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	6	15
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	1	0	0	0	1	0	3	2	0	0	0	7
Otros	6	109	0	2	0	0	3	33	1	0	0	5	159
Panaderías/Refresquerías	2	23	5	11	0	3	7	31	6	8	9	8	113
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Pintura	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	4
Restaurantes / Fondas	86	95	36	68	0	43	50	219	24	31	28	32	712
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	5	4	15	0	3	5	0	50	3	0	6	91
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	17	42	18	17	0	21	4	43	21	51	16	15	265
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	2	0	5	0	6	5	4	0	0	22
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	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	9	6	0	0	2	1	2	20
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Zapatería	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	0	0	13
TOTAL DE VISITAS	296	617	183	426	97	702	197	750	657	206	183	277	4,591

Fuente: ACODECO

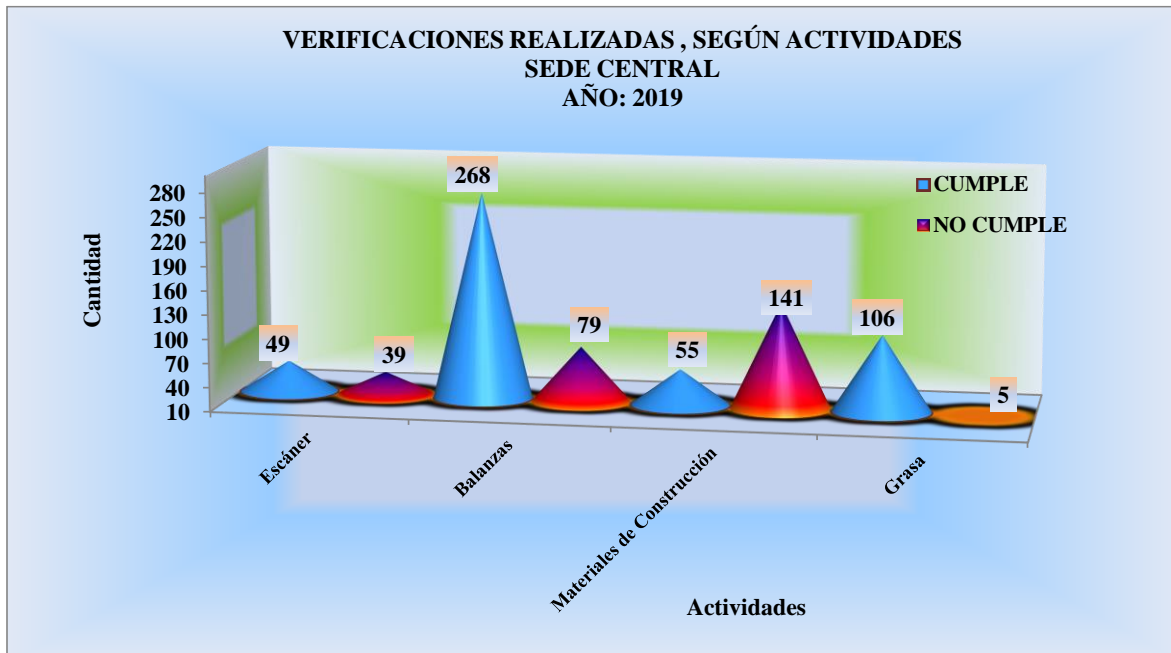
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	49	39
Balanzas	268	79
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	106	5

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

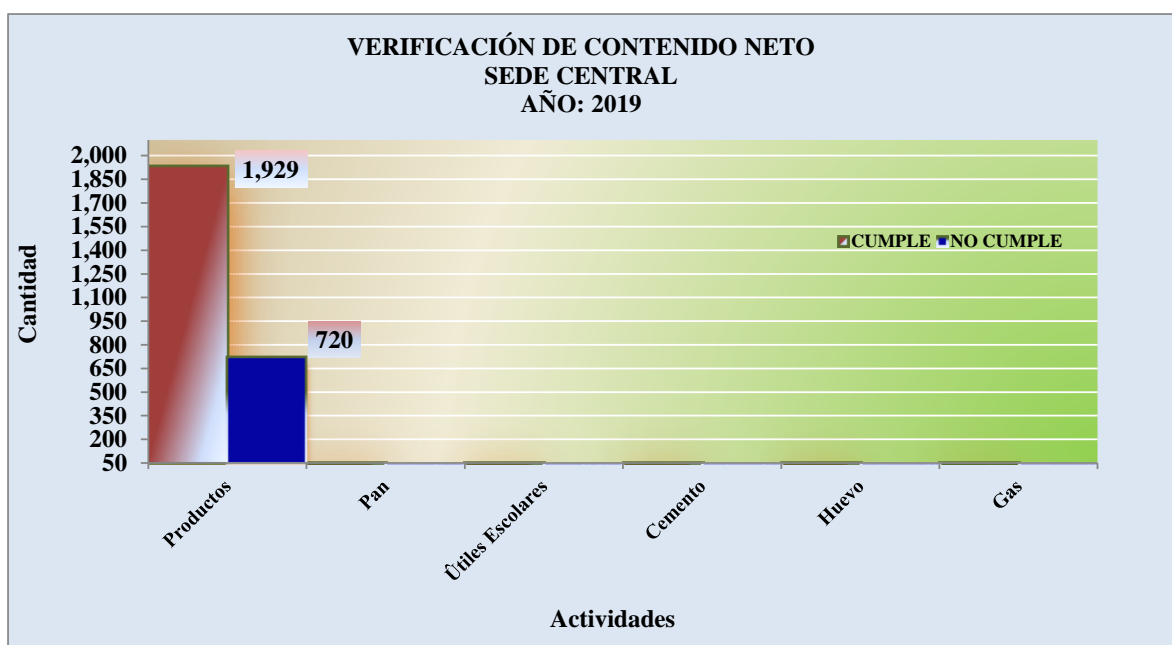
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,929	720
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	29	1

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

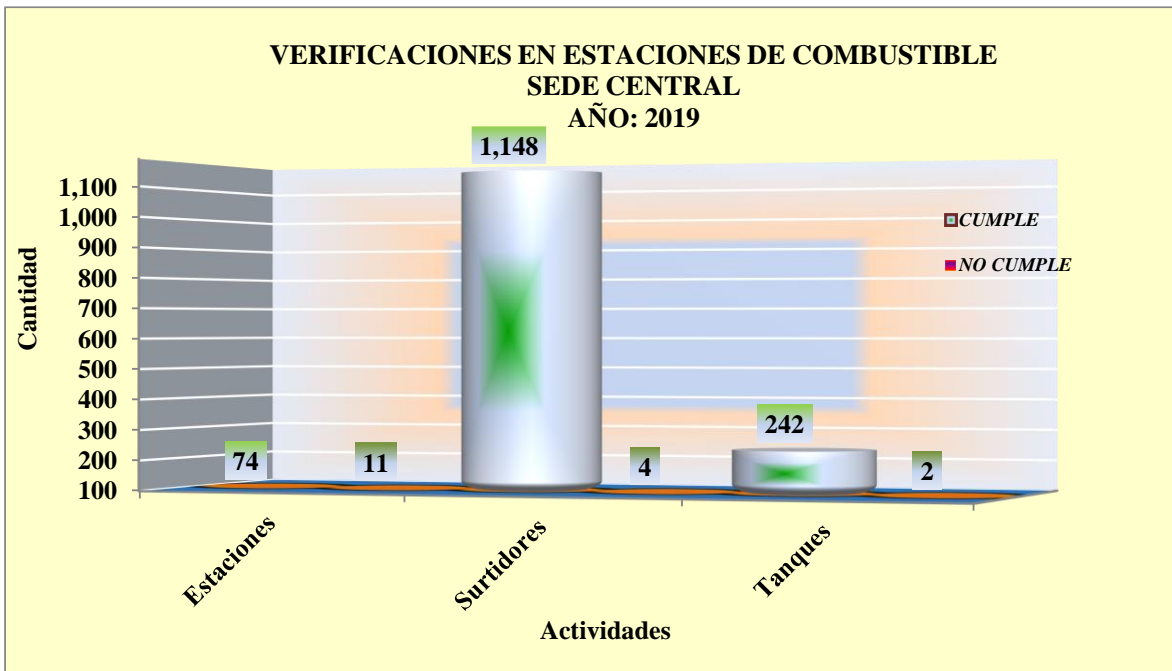
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	74	11
Surtidores	1,148	4
Tanques	242	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**

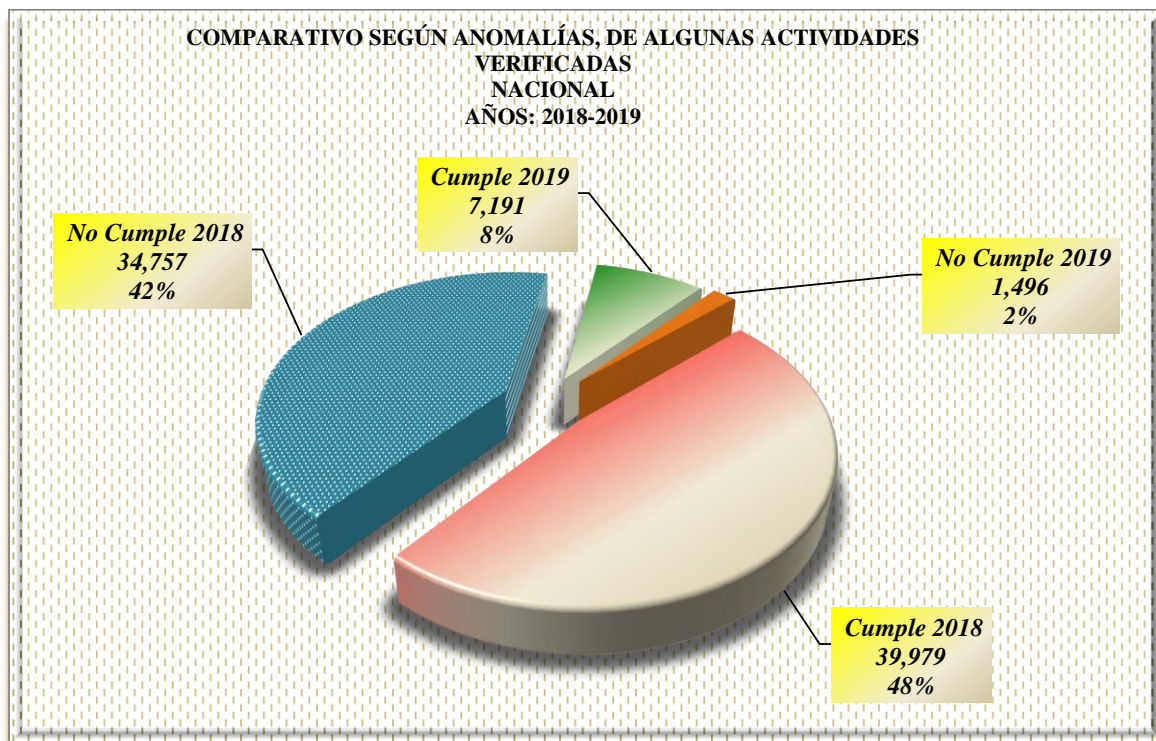
PERÍODO: 2019 (hasta mayo) - 2018

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	67	56	231	262
Pesas y Balanzas	542	149	843	350
Combustible (1)	2,927	44	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	3,493	1,100	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	142	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	106	5	1,030	45
TOTAL	7,191	1,496	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



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

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	1	0	0	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	33	11	0	0	48	26	16	3	56	12	268	79	94	14	542	149	691
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	13	0	6	0	22	22
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	14	0	8	0	40	40
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9	9
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 de productos	producto	0	0	194	188	0	0	9	7	0	0	0	0	1,929	720	1332	167	3,464	1,082	4,546
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	17	0	0	0	0	17	17
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	2	0	0	0	1	9	0	0	0	2	8	1	1	12	12	24
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	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	6
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	1	0	49	51	0	0	50	52	102
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	14	3	12	2	23	5	12	5	16	4	74	11	13	2	164	32	196
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	311	0	0	0	214	2	145	2	130	1	1,148	4	285	0	2,233	9	2,242
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4	4
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	62	0	0	0	73	0	34	1	65	0	242	2	54	0	530	3	533
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	6	2	0	0	1	0	4	8	3	5	49	39	0	2	67	56	123
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	24	0	4	0	47	0	0	0	76	0	76
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	11	0	8	0	61	0	2	0	83	0	83
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	200	0	0	0	200	0	200
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	70	0	0	28	70	98
TOTAL DE ACTIVIDADES		31	4	620	206	12	2	373	42	220	19	271	22	4,134	1,098	1,779	186	7,437	1,579	9,016

(*) 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 METROLOGÍA NACIONAL
AÑOS: 2012-2019 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

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	
		Andrés de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	0	1	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	542	149	5,345	1,660	7,005
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	22	2	494	496
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	40	0	451	451
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	9	0	154	154
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (productos,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	3,493	1,100	427,608	100,674	528,282
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	12	12	664	1,310	1,974
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	6	0	671	5,569	6,240
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	56	142	470	1,824	2,294
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	164	32	1,309	433	1,742
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	2,233	9	18,342	196	18,538
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	4	0	156	156
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	3	0	84	84
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	530	3	4,257	32	4,289
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	0	0	0	5	77	82
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	67	56	946	1,671	2,617
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		76		3,145		3,145
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		83		3,146		3,146
Verificación de grasas	freidora o paila	-	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	200	0	575	698	1,273
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	28	70	102	251	353

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.
(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso y otros)
NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	219
Medios de Comunicación	1,487
Consulta	2,402
Capacitaciones	309
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	89
Cuida Tu Bolsillo	46
Guía del Consumidor	3
TEMAS	
Ley 6ta	607
Ley 24	29
Ley 45	638
Ley 81	10
Ley 134 de 2013	4
Control de Precio	377
Ley 1 de 2018	10
Otros	493
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	81
Radio	263
Prensa	16
Otros	8
MÓDULOS	
Albrook Mall	238
Los Pueblos	149
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	108,383
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	31,505

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	227
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	18
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	31
Programas	2	2	8	12	4	28
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	101
Capacitaciones	7	7	3	11	11	39
Módulos	2	2	2	2	2	10
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	61
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	7
Reciclaje	1	1	1	1	1	5
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	46
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	3
TEMAS	17	39	33	34	57	180
Ley 6ta	4	8	11	6	11	40
Ley 24	0	0	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	3	11	24
Ley 81	0	2	0	1	0	3
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	4
Control de Precios	0	0	0	0	0	0
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	10
Otros	9	25	20	24	21	99
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	10	10	6	9	13	48
Televisión	10	10	6	9	13	48
Radio	0	0	0	0	0	0
Prensa	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	74	82	75	105	51	387
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	238
Los Pueblos (1)	17	46	34	45	7	149
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,665	5,131	2,013	3,976	3,130	17,915
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	1,349

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

Fuente: ACODECO

REGIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	8	27	14	22	0	38	33	42	8	1	8	201
Población Beneficiada Jornadas Educativas	128	808	1,930	10,975	0	5,906	123	609	431	94	116	21,120
Capacitaciones	14	70	0	50	0	34	39	13	16	15	19	270
Personas Capacitadas	1,044	1,376	0	1,524	0	813	671	557	424	360	359	7,128
Programas	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	0	82
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	0	82
Consultas Educativas	81	197	800	281	0	109	165	276	271	121	0	2,301
Personal	75	192	715	258	0	109	125	266	239	94	0	2,073
Telefonía	6	5	85	23	0	0	40	10	32	27	0	228
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	81	197	160	281	0	369	165	276	271	188	0	1,988
Ley 6ta	21	42	80	126	0	182	29	32	50	5	0	567
Ley 24	0	0	0	26	0	3	0	0	0	0	0	29
Ley 45	41	28	0	122	0	136	73	5	129	80	0	614
Ley 81	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	1	27	80	0	0	6	3	167	15	78	0	377
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	18	100	0	0	0	42	60	72	77	25	0	394
Distribución de Material Educativo	8,329	4,304	3,850	37,242	0	16,287	9,886	4,456	3,690	2,424	0	90,468
Participación en Medios de Comunicación	35	27	21	104	0	27	51	53	2	0	1,136	1,456
Televisión	5	3	0	17	0	0	2	6	0	0	0	33
Radio	28	19	21	72	0	25	49	47	2	0	0	263
Prensa	1	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	16
Otros	1	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	8
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	1,253	2,381	2,730	12,780	0	6,828	1,041	1,442	1,126	575	475	30,156

Fuente: ACODECO

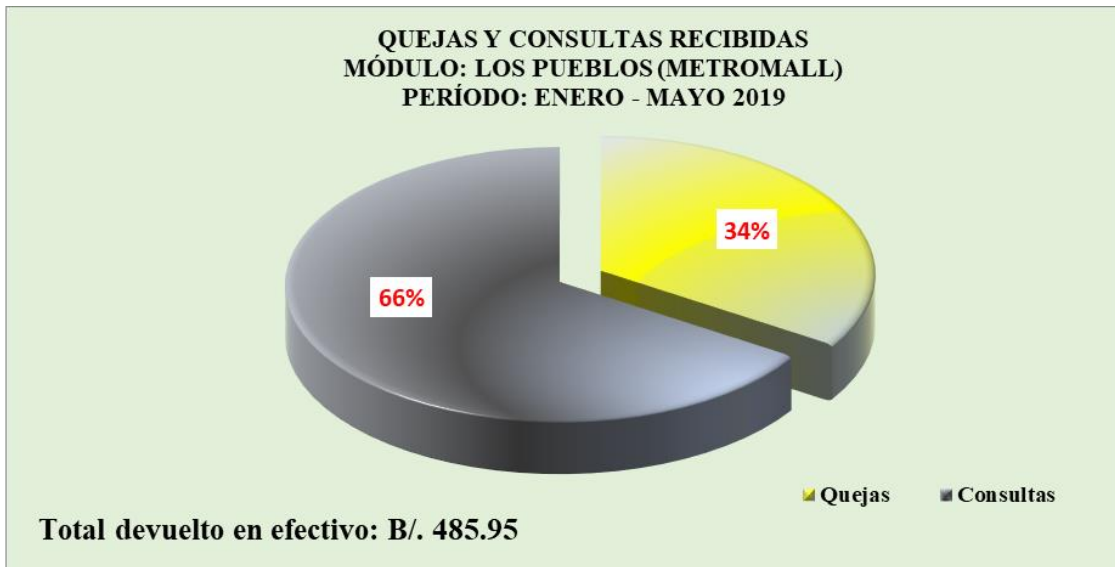
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL
AÑO: 2019
LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	77	485.95
Consultas	17	46	34	45	7	149	
TOTAL	29	62	40	49	46	226	

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

Fuente: ACODECO



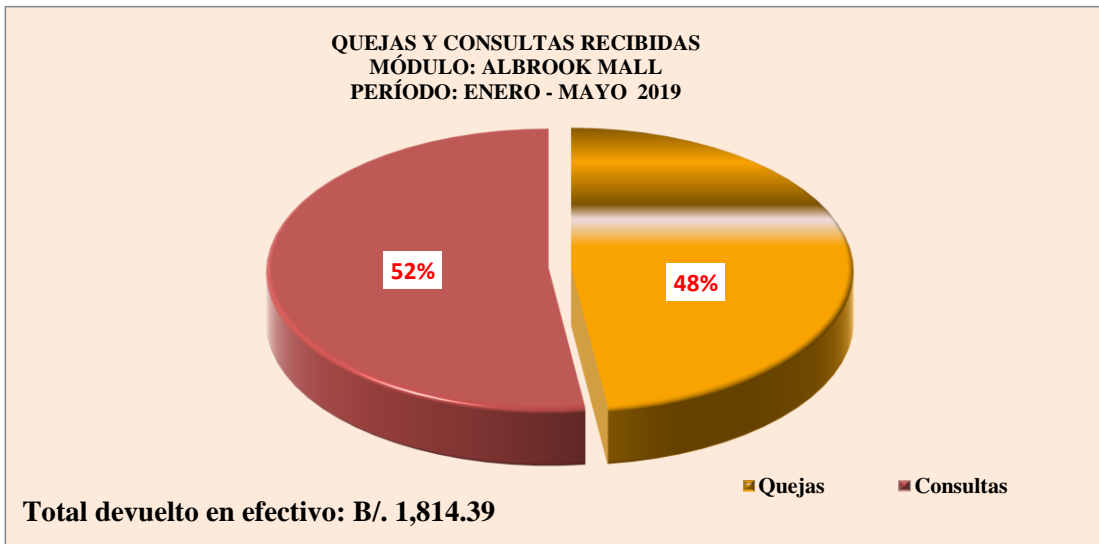
ALBROOK MALL

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	219	1,814.39
Consultas	57	36	41	60	44	238	
TOTAL	108	72	79	111	87	457	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

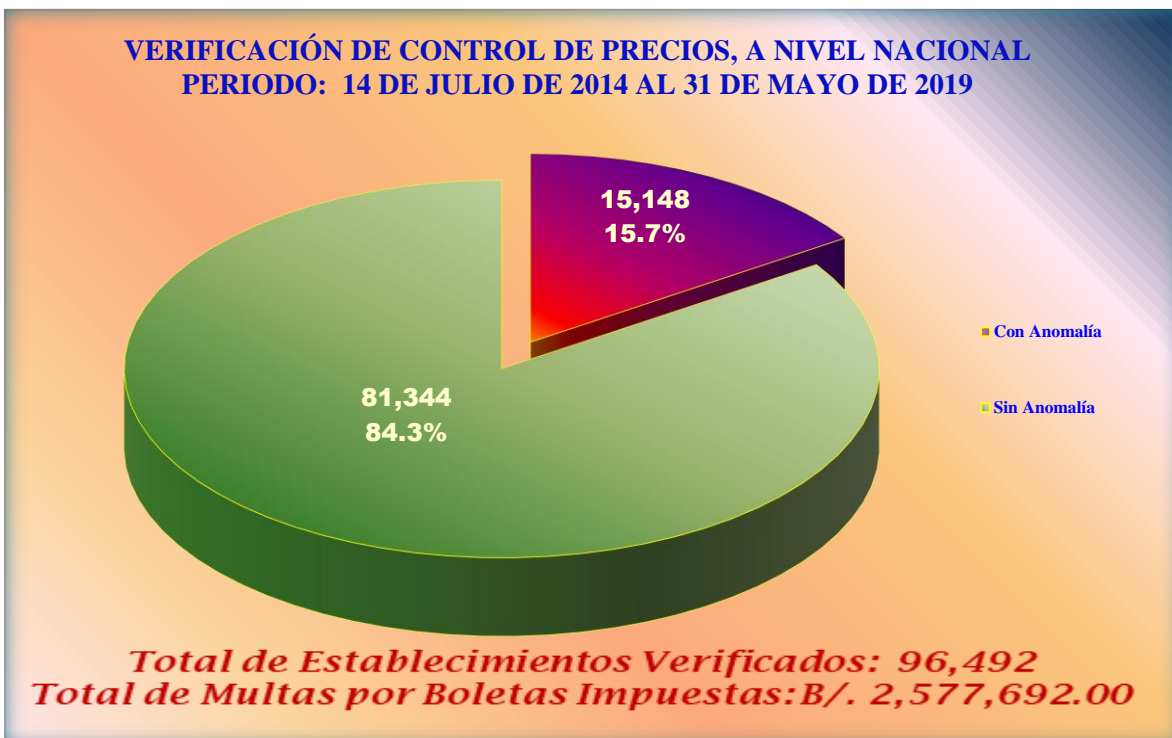
NACIONAL

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 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,148
Sin Anomalía	81,344
TOTAL	96,492

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 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,565
Minisuper	45,364
Abarroterías	44,563
TOTAL	96,492

Fuente: ACODECO

