



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2017



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 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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-Nov-17	3,554	63,312,500.77

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 2017

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-Nov-17	2,539	34,376,556.34

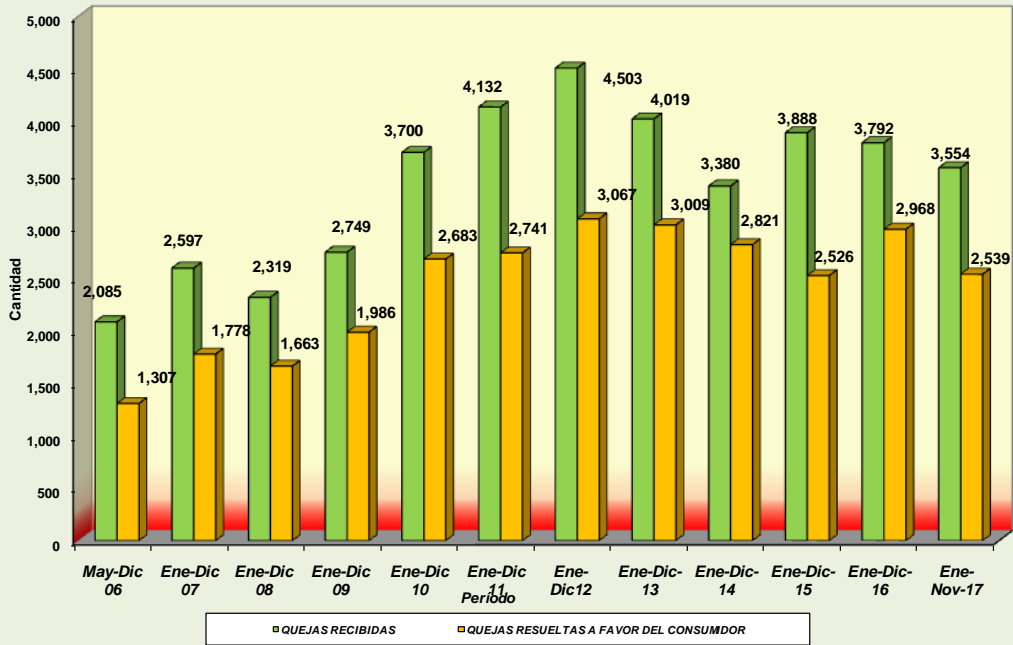
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

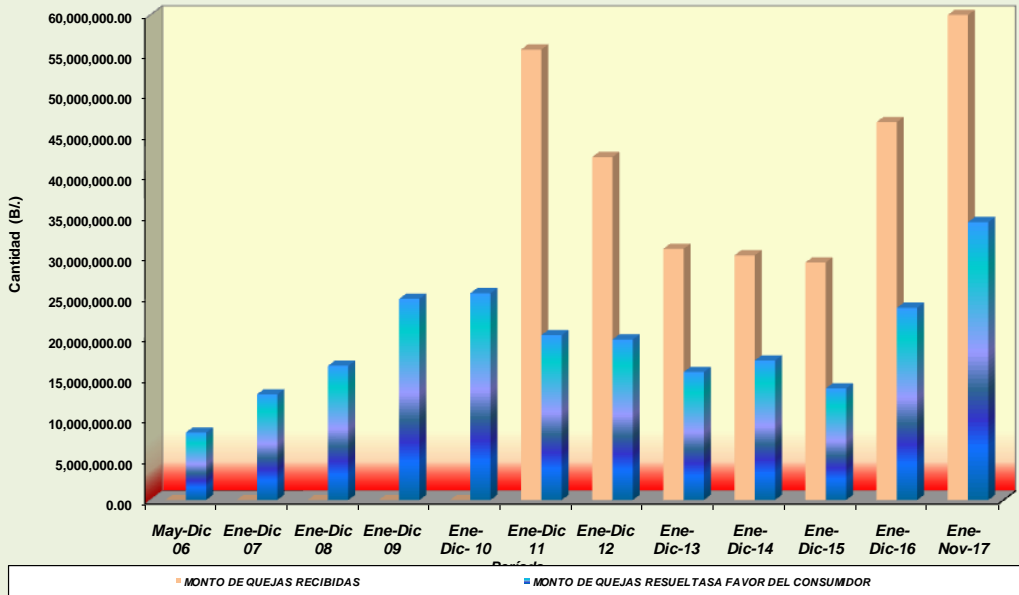
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2017 (NACIONAL)	29,088	233,811,476.83
---	---------------	-----------------------

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 - 2017



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2017



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 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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-Nov-17	2,648	1,327,603.21

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

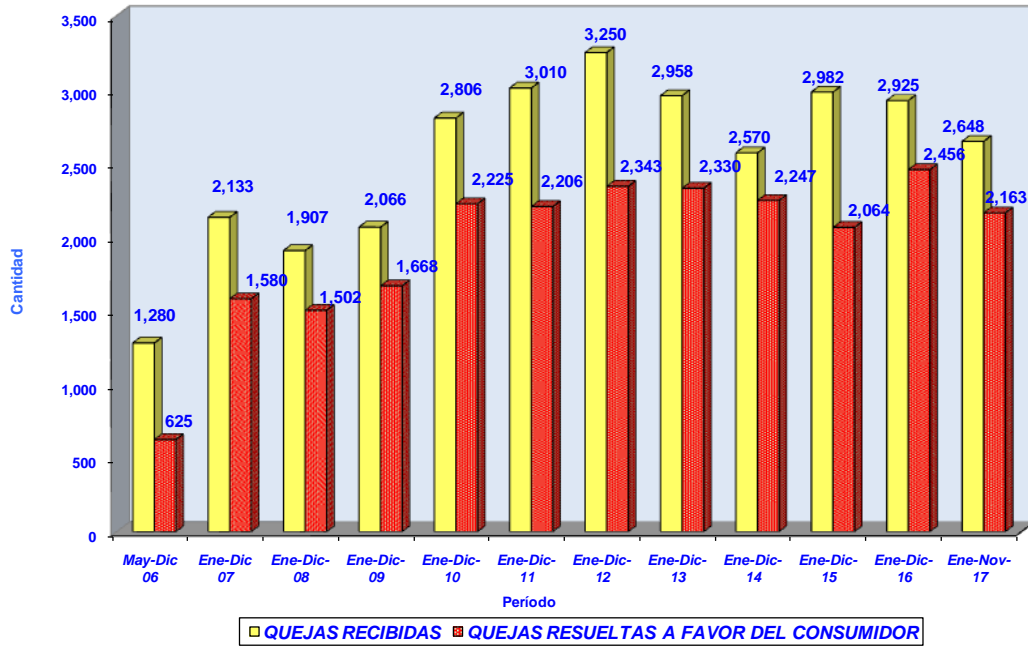
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2017

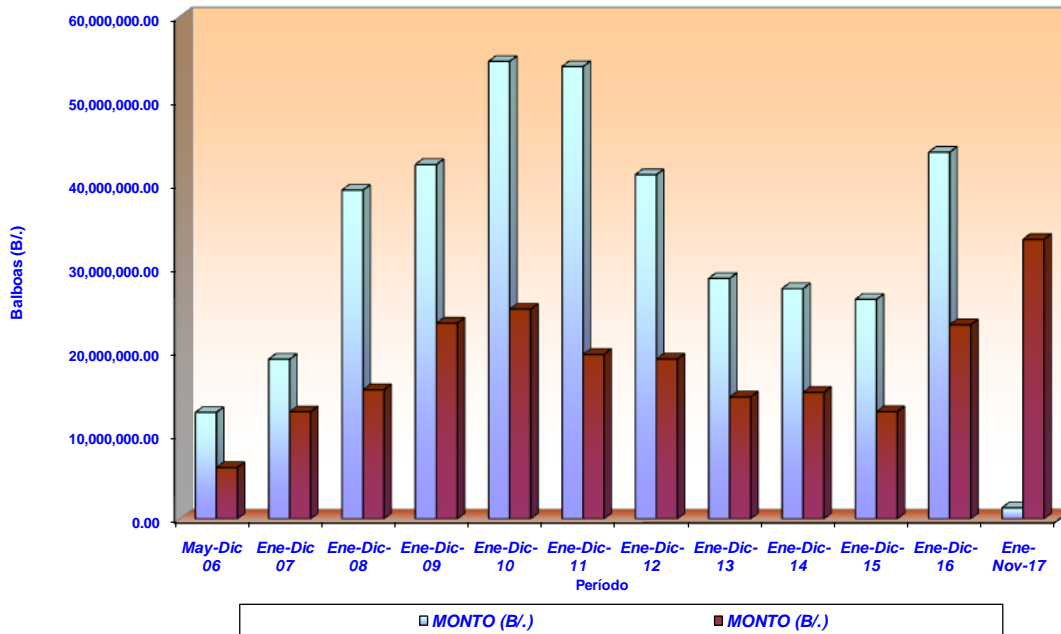
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Nov-17	2,163	33,405,343.75
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2017	23,409	220,700,048.97

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 - 2017**



**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 - 2017**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,971	2,648	62	261	3
REGIONAL	Expedientes	1,005	906	49	50	...
TOTAL NACIONAL		3,976	3,554	111	311	3
Promedio de Quejas Diarias	16					
Promedio de Quejas Semanal	90					
Promedio de Quejas Mensual	361					

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%	89.13%	2.09%	8.78%	0.10%
REGIONAL	Expedientes	100%	90.15%	4.88%	4.98%	...

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	1,021
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,627
TOTAL		2,648
Promedio de Quejas Diarias	11	
Promedio de Quejas Semanal	60	
Promedio de Quejas Mensual	241	

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

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

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	LEY 45 DE 2007
CONCILIACIÓN	Expedientes	38.56%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	61.44%

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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-Nov 17	906	2,179,531.99

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2017

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-Nov 17	376	971,212.59

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	606
Agencia de autos	161
Hoteles o planes vacacionales	141
Venta de autos usados	70
Material didáctico	29
Fábricas de muebles	16
Taller de reparación de autos	11
Servicio de intermediación	9
Agencias de viajes	8
Cursos de inglés	8
Distribuidoras e importadoras	5
Constructoras	4
Funerarias	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Herrerías	3
Mueblerías	3
Materiales de construcción	3
Agencia de motos	3
Alquiler de autos	2
Motores (no autos)	2
Pinturas	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Bienes y raíces	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Armas	1
Bancos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Farmacias	1
Servicios de instalación	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,122

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	486	43.3	85,728.10	41,663,857.63
Incumplimiento de garantía	223	19.9	22,905.59	5,107,946.10
Incumplimiento de contrato	124	11.1	62,826.80	7,790,522.96
Falta de información comercial	96	8.6	26,103.02	2,505,889.73
Vicio oculto	44	3.9	66,153.74	2,910,764.75
Incumplimiento de servicio	37	3.3	6,674.16	246,943.75
Devolución de dinero/abono	30	2.7	12,358.02	370,740.68
Cobro indebido	29	2.6	13,133.95	380,884.64
Aclaración de contrato	26	2.3	8,534.23	221,890.00
Custodia de bien	8	0.7	11,669.35	93,354.77
Resolución contrato	6	0.5	26,671.83	160,031.00
Anulación de contrato	5	0.4	6,796.00	33,980.00
Veracidad de la publicidad	4	0.4	119,972.81	479,891.25
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	1,122	100.0	55,316.19	62,064,765.76

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
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	192	32.8	43,406.01	8,333,953.19
Acuerdo en audiencia/Varios	129	22.1	43,178.11	5,569,976.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	99	16.9	74,928.47	7,417,918.74
Abandono	69	11.8	46,616.94	3,216,569.04
Pendiente constancia Desistimiento	59	10.1	42,417.13	2,502,610.92
Acuerdo en audiencia/Reparación	29	5.0	45,073.21	1,307,123.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.5	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.2	1,241.20	1,241.20
TOTAL	585	100.0	48,360.24	28,633,197.19

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	360	40,680,868.02
Incumplimiento de contrato	92	7,515,189.89
Falta de información	48	2,121,370.35
Incumplimiento de garantía	26	1,630,543.95
Cobro indebido	26	374,557.90
Vicio oculto	24	2,322,228.67
Devolución de dinero/abono	19	331,374.46
Resolución contrato	3	151,347.00
Veracidad de la publicidad	2	462,941.25
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Anulación de contrato	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	6,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	605	55,852,773.49

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	212	17,173,400.93
Desistimientos	169	12,611,754.84
Fallo a favor	6	376,791.29
TOTAL	387	30,161,947.06

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	31
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	29
AVANCE URBANO, S.A.	25
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	21
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	9
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	9
SUCASA	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	8
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	7
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	7
COMATECA PANAMA, S.A.	6
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	6
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
VISTA VERDE, S.A.	6
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
JHM DEVELOPMENT, S.A.	5
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
LOMA VISTA REALTY CORP	4
MYS, S.A.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
NABU DEVELOPERS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	4
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	4
SHELBY OAKS, S.A.	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	3
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	3
DESARROLLO EL LIMON	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	3
METROTEX, INC.	3
MYSTIC VALLEY	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROMOTORA TEUS, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADCO HABITAT	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BONANZA 94, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LIVING SOLUTIONS	2
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
OBARRIO 53, S.A.	2
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LLANO HERMOSO	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
TORRE PANORAMA, S.A.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA EDUVI	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CARIBBEAN TRADING & ASSETS, CORP	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP. / ADMIRALTY DEVELOPE	1
CARRERAS TOWER, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASACAMPO INVESTMENT CORP. / PROYECTO SCALA, S.A.	1
CASAS DEL NORTE, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONDOMINIO MAJESTIC GARDENS, S.A. / INMOBILIARIA P	1
CONSTRUCCIONES E INGIENERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA SEVILLA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORAL PARK INC	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D-S GROUP, INC.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. / VIVIENDAS DE PRIM	1
DESARROLLO DE IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL PACORA S.A.	1
DESARROLLO SAN AGUSTÍN, S.A.	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO ZOM, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
EDISON GARDEN CORP.	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A. / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FAYETTE VILLE	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
FULTON ASSETS CORP / LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BENO BETESH BIENES RAICES / TECNOART MACHINE	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO F 1	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO METALES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HAUS, S.A	1
HOGARES ISN / PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LA PRADERA, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMOBILIARIA PUZMAN & LEGEN BURQ REQL STATE CORP.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE ARRAIJAN / VIVITAT / MUNDIAL	1
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, S.A.	1
JETSTREAM, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHELL INVESTMENT, INC	1
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	1
LIMAYON S.A	1
LIMPA, S.A.	1
LOS ALGARROBOS 3 A DEVELOPMENT	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC / VISTANA HOLDINGS	1
MARVAL PROYECTS CORPORATION	1
MELLOW SPRING INC / SHELBY OAKS, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
METRO VIEW PANAMÁ, S.A. / PEDRO BIENES RAICES, S.A	1
MI CONDADO, S.A. / CONDADO PLAZA, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
PANA REALTY / RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PINOTAGE CORP.	1
PLACETAS, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HOGARES ISN, S	1
POZMAN & REGENS	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A. / ICON REAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO / GRUPO INMOBILIAR	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A. / SPRING GARDENS PAN	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAS LILAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A./ GRUPO REAL INTERNACIONAL,	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SOLUCIONES GALÁCTICAS, S.A.	1
SPRINGS GARDENS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
THE GROUP / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	605

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	724,996.26
Falta de información comercial	10	130,243.35
Incumplimiento de contrato	7	59,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Vicio oculto	1	57,000.00
Abono retenido	1	3,000.00
Devolución de dinero/abono	1	2,594.00
TOTAL	70	1,035,353.61

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	31	319,178.80
Acuerdos	16	213,368.62
TOTAL	47	532,547.42

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
CHAMPION MOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
TECNICAR INTERNATIONAL S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO MOTORAS AUTO STAR	1
AUTO SALES	1
AUTO SERVICIOS VICTORIA, S.A.	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M&C, S.A.	1
JCB PANAMA, S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PANAMA WAREHOUSE, S.A.	1
PROAUTOS COMPANY	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	70

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	130	2,535,749.57
Vicio oculto	15	368,595.58
Incumplimiento de servicio	4	29,290.25
Falta de información comercial	3	79,589.00
Custodia de bien	3	65,132.34
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Devolución de dinero/abono	2	7,568.25
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	161	3,141,340.99

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	62	1,237,483.93
Desistimiento	43	803,315.25
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
TOTAL	107	2,080,289.18

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	43
PETROAUTOS, S.A.	24
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	16
CONSULTENOS, S.A.	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
RICARDO PEREZ, S.A.	8
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
COPAMA	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	161

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	3	10,940.88

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	4,042.88
TOTAL	1	4,042.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	300
Funerarias	287
Celulares	246
Inmobiliarias	225
Almacén por departamentos	179
Tv por cable	179
Mueblería/equipo electrónico	138
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	69
Telefonia	59
Taller de reparación de autos	55
Agencia de autos	52
Repuestos para autos	51
Mueblerías	45
Hoteles o planes vacacionales	35
Agencias de viajes	26
Almacén de ropa y calzados	25
Líneas aéreas	25
Venta de autos usados	24
Joyería/Relojerías	22
Ventas por TV	21
Escuelas / colegio	20
Opticas	20
Materiales de construcción	19
Supermercados	18
Fábricas de muebles	17
Salón de belleza	15
Distribuidoras e importadoras	15
Ferreterías, materiales de construcción o similares	14
Lavanderías o lavamáticos	14
Servicio de intermediación	12
Clínicas	11
Computadoras	11
Constructoras	11
Servicios Profesionales	11
Ventas por internet	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	10
Servicios de instalación	9
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	9
Alquiler de autos	8
Comunicaciones / internet	7
Farmacias	7
Universidad	6
Bienes y raíces	6
Eventos artísticos	5
Decoración	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Lavaautos	4
Financieras	3
Estudios de Fotografías	3
Herrerías	3
Videojuegos	3
Fumigadoras	3
Industrial	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	3
Agroquímicos	3
Bancos	2
Cobranzas	2
Restaurantes / fondas	2
Servicios de transporte particular	2
Dentista	2
Ventas de colchones	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Animales	1
Cursos de inglés	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Librerías	1
Curso de computadora	1
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,432

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	946	38.9	421.32	398,566.58
Falta de información	549	22.6	567.20	311,390.25
Incumplimiento de servicio	196	8.1	913.36	179,018.01
Resolución de contrato	153	6.3	66.57	10,184.62
Incumplimiento de contrato	130	5.3	920.30	119,638.58
Custodia de bien	70	2.9	530.59	37,141.19
Mercancía defectuosa	62	2.5	387.20	24,006.31
Anulación de contrato	58	2.4	214.93	12,466.19
Cobro indebido	57	2.3	579.20	33,014.24
Rescindir contrato	44	1.8	57.78	2,542.14
Daño y perjuicio	40	1.6	986.30	39,452.03
Devolución de dinero	37	1.5	516.61	19,114.57
Vicio oculto	24	1.0	1,353.76	32,490.17
Venta engañosa	24	1.0	443.06	10,633.34
Veracidad de la publicidad	20	0.8	284.99	5,699.86
Abono retenido	18	0.7	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.1	502.82	1,508.45
Cláusula abusiva	1	0.0	250.00	250.00
TOTAL	2,432	100.0	513.05	1,247,735.01

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	446	24.2	399.79	178,305.90
Acuerdo en audiencia/Varios	373	20.2	172.00	64,155.64
Desistimiento/Devolución	253	13.7	383.86	97,117.09
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	169	9.2	741.73	125,351.66
Pendiente constancia desistimiento	154	8.3	410.33	63,191.51
Resolución/Devolución	121	6.6	933.84	112,995.20
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	79	4.3	370.82	29,294.93
Acuerdo en audiencia/Reparación	47	2.5	688.90	32,378.37
Resolución/Reemplazo	47	2.5	641.29	30,140.46
Transacción extrajudicial	47	2.5	561.34	26,382.91
Abandono	33	1.8	326.76	10,783.23
Resolución/Reparar	26	1.4	889.34	23,122.89
Acuerdo/Reemplazo	19	1.0	346.40	6,581.66
Resoluciones/Varios	12	0.7	547.38	6,568.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	10	0.5	262.52	2,625.20
Acuerdo/Reparación	4	0.2	962.71	3,850.84
Acuerdo/Devolución	4	0.2	201.25	805.00
Resolución/Revertir	1	0.1	900.00	900.00
TOTAL	1,845	100.0	441.49	814,551.02

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	94	103,736.51
Incumplimiento de contrato	57	73,967.70
Vicio oculto	18	28,010.09
Cobro indebido	16	18,569.55
Devolución de dinero	11	11,776.80
Incumplimiento de garantía	10	13,748.27
Abono retenido	8	6,020.10
Anulación de contrato	4	5,635.00
Daño y perjuicio	3	2,653.76
Incumplimiento de servicio	1	625.00
Mercancía defectuosa	1	400.00
Resolución de contrato	1	35.00
Veracidad de la publicidad	1	133.12
TOTAL	225	265,310.90

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	81	79,282.15
Acuerdos	53	71,650.93
Resoluciones	35	50,662.46
Transacción Extrajudicial	8	9,939.63
TOTAL	177	211,535.17

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYS, S.A.	14
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	14
PROMOCIONES BUGABA	7
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	4
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	4
VIVIENDAS DE PRIMERA	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	3
INMUEBLES DAVID S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
KARSA S.A.	3
URBAN DEVELOPERS CORP.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	2
CHABEDU, S.A.	2
COMATECA PANAMÁ, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO CIUDAD RADIAL, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	2
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROHUEL, S.A	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUCASA	2
VIVIENDAS MADISON, S.A.	2
ADCO HABITAT	1
ADISA	1
ALCAPA, S.A.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BOSQUES DE GATUN	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
C.P.W. CONSTRUCTORA	1
CASA EN PLAYA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLLADO INVESTMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA DON QUIQUE, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
DEEPA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLPHINS, S.A	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE	1
EL ROBLLEDAL	1
GOLDEN ESTATES, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO K-44, S.A.	1
GRUPO NEZ PROMOTORES	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO OFI DEPOSITO, S.A.	1
HOGARES I.S.N., S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZA DEL ROCÍO, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES GRUPO C.C S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJÁN, S.A.	1
JC GRUPO INMOBILIARIA	1
KARDY INTERNACIONAL	1
KARLA ATENCIO S.A	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL, S.A.	1
LIMPA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MINERIA SAN JUAN, S.A.	1
MOLITERNO TOWER, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PRIMAVERA PANAMÁ, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A	1
PROMOTORA AZUL	1
PROMOTORA BRISAS DEL RÍO, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA Balsa, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROYECTO LA HERÓICA, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP MYSTIC GARDEN	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
THE TEAM CORP.	1
TIA MARÍA	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VENEMAC 18, S.A.	1
VENTANA AL MAR, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
TOTAL	225

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	253	117,538.31
Mercancía defectuosa	28	12,165.75
Falta de información	9	3,557.67
Veracidad de la publicidad	3	747.11
Incumplimiento de servicio	3	379.25
Custodia de bien	1	734.96
Incumplimiento de contrato	1	641.99
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	300	136,563.00

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	113	48,253.19
Acuerdo	59	27,546.18
Resolución	14	7,961.13
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
TOTAL	196	89,797.04

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	38
MULTIMAX	28
FOTO SONIDO	18
PANAFOTO	18
ELEKTRA	16
PHOTURA	16
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
E-VISION	10
RODELAG	10
CASA GALA	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	9
RAMTEC	7
SOUND N MUSIC	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL CITY	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO PLAZA	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
INVERSIONES LEYS, S.A.	2
MAC STORE	2
SAMSUNG	2
THE MARKETHOUSE, INC	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
CAR AUDIO & ELECTRONICS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
DIGITAL HOGAR	1
DRAGON CELL	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FULL ELECTRINIC PANAMA, S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MAX VISION	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
RED PRECIO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THERMO AMERICA GROUP, S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	300

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	203	42,202.74
Custodia de bien	11	3,867.74
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Falta de información	7	2,120.56
Venta engañosa	3	779.66
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Daño y perjuicio	1	1,224.99
Cobro indebido	1	225.00
Devolución de dinero	1	74.50
Anulación de contrato	1	43.30
TOTAL	246	53,503.86

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	105	21,675.24
Acuerdos	58	13,561.90
Resolución	19	5,798.63
Transacción extrajudicial	6	779.40
TOTAL	188	41,815.17

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
DRAGON CELL	8
CELL PLUS	7
CLARO PANAMÁ	6
JIN XU SHOP	6
TECNI CELL	6
CELL NUMBER ONE	5
HS MOVILES	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELL Y NOVEDADES JJ	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
TOP MOBILE CENTER	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
ELECTRONICA TECNIMAX	3
GALAXY MOBILE	3
METROCELL, S.A.	3
BEST CELL	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES TU Y YO	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOBIL CENTER	2
KING MOVIL	2
LO + DE MODA	2
METRO MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILE PLUS	2
MOBILE SHOP	2
MULTICELL WANG	2
PCELL STORE TECNOLOGIA	2
PUNTO MOVIL	2
REDPRECIO.COM	2
SONICEL	2
SUPER PRECIO CELULAR	2
TECHNO CELL	2
AIDY SHOP	1
Almacén Multi Hogar	1
ALMACEN TU ESPERANZA	1
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACK MARKET PTY	1
CASA ESTRELLA	1
CASE PHONE	1
CELL & ELECTRONIC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL EVOLUTION	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1
CELULARES IN	1
CELULARES LOS PUEBLOS	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMÁ	1
CITY MOVIL	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CALL CORP	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GIGA TECH, S.A.	1
GRUPO MBC S.A	1
HD MOVIL SUCURSAL N°3	1
INTERMOBILE	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MUNDO ELECTRÓNICO	1
JHONY CELL COMPUTER	1
MAC STORE	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC DISTRIBUTION	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTI SHOP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NEW MOVIL	1
NICE STORE	1
PANAMÁ IMPORT AND SALE, S.A.	1
PIKCELL	1
PUNTO CELULAR	1
RED PRECIO	1
REPARACIONES OFFI	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SKY OFFICE	1
SMART MOBILES HD	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECH MODE	1
UNIVERSAL MOVIL PLUZ	1
VIDA MOVIL, S.A.	1
WORLD CELLULAR	1
Z.L. MÓVIL	1
TOTAL	246

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	22,876.25
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Falta de información	3	2,762.11
Incumplimiento de servicio	2	2,613.55
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
TOTAL	45	34,851.85

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	11,179.41
Acuerdos	14	17,464.66
Resoluciones/Varios	4	3,372.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	35	32,691.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	14
ÚNICA	3
CASA GALA	2
COREMUSA	2
SANBEL, S.A.	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DECOEXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELEKTRA	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME`S	1
PERIMETRO DESIGN BY EUROSTUDIO	1
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	45

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	12,360.61
Falta de información	9	4,360.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
TOTAL	24	19,894.43

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	5,124.68
Resolución	4	4,542.15
Transacción extrajudicial	1	680.00
TOTAL	12	10,346.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	16,336.55
Falta de información	11	7,478.78
Incumplimiento de servicio	5	61,675.38
Cobro indebido	4	883.18
Custodia de bien	3	1,447.80
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
TOTAL	52	92,615.22

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	24	26,781.34
Desistimiento	17	10,730.18
Acuerdo	14	7,567.51
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	56	46,690.43

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	13.7	59,862.16
2016	302	38.1	371,459.57
2017	382	48.2	363,848.35
TOTAL	793	100.0	795,170.08

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	9.5	31,847.77
2016	273	43.9	285,698.50
2017	290	46.6	285,035.05
TOTAL	622	100.0	602,581.32

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	146	45.8	96,284.71	14,057,567.65
Incumplimiento de garantía	76	23.8	23,679.73	1,799,659.47
Incumplimiento de contrato	33	10.3	52,205.78	1,722,790.87
Falta de información comercial	24	7.5	41,008.43	984,202.26
Cobro indebido	12	3.8	21,269.57	255,234.84
Incumplimiento de servicio	10	3.1	6,203.38	62,033.81
Vicios ocultos	9	2.8	80,464.44	724,179.96
Devolución de abono/dinero	4	1.3	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	0.9	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.6	231,470.63	462,941.25
TOTAL	319	100.0	63,325.47	20,200,825.45

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	81	74.3	43,353.55	3,511,637.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	15.6	54,673.36	929,447.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	11	10.1	44,338.48	487,723.24
TOTAL	109	100.0	48,360.24	4,928,808.13

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	29	3,028,756.08
Incumplimiento de contrato	17	609,670.70
Incumplimiento de garantía	15	316,247.24
Cobro indebido	8	64,257.99
Falta de información comercial	5	194,630.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Incumplimiento de servicio	1	5,180.42
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	81	4,474,850.22

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./.)
Inmobiliarias	51	3,734,083.92
Agencia de autos	14	326,688.24
Hoteles o planes vacacionales	4	22,629.60
Venta de autos usados	3	19,650.00
Material didáctico	3	5,100.00
Fábricas de muebles	2	8,450.27
Constructoras	1	338,711.47
Taller de reparación de autos	1	5,180.42
Decoración	1	3,356.30
Servicio de intermediación	1	11,000.00
TOTAL	81	4,474,850.22

Fuente: ACODECO

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

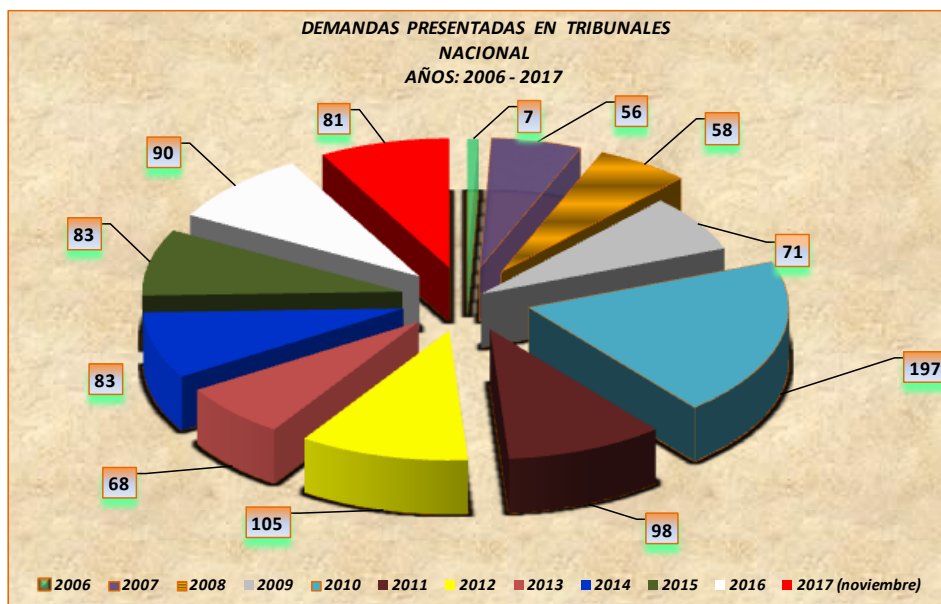
AÑO: 2006 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.6	1,162,188.01
2008	58	5.8	1,165,958.76
2009	71	7.1	3,177,387.81
2010	197	19.8	11,574,589.66
2011	98	9.8	4,265,056.02
2012	105	10.5	4,552,121.01
2013	68	6.8	3,037,107.83
2014	83	8.3	2,925,140.26
2015	83	8.3	2,460,388.06
2016	90	9.0	1,482,834.38
2017 (noviembre)	81	8.1	4,474,850.22
TOTAL	997	100.0	40,277,622.02

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 Y LEY 134 EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	8,004	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,930	1,626,100.00

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	101	2.3	36,960.00	3.0
SUPERMERCADO XTRA	75	1.7	34,130.00	2.7
SUPERMERCADO REY	76	1.7	45,985.00	3.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	44	1.0	18,070.00	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	23	0.5	10,480.00	0.8
SUPER CARNES	17	0.4	9,300.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	9	0.2	3,650.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	6	0.1	2,000.00	0.2
SUPERMERCADO EL PUEBLO	5	0.1	870.00	0.1
FARMACIAS ARROCHA	29	0.7	14,175.00	1.1
OTROS	3,997	91.2	1,069,455.00	85.9
TOTAL	4,382	100.0	1,245,075.00	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 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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	166	176,450.00
TOTAL	2,203	1,025,000.00

Fuente: ACODECO



**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS,
SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	65	63,100.00
Lavanderías/Lavamáticos	45	51,750.00
Panaderías/Refresquería	24	23,000.00
Otros	32	38,600.00
TOTAL	166	176,450.00

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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 (noviembre)	152
TOTAL	709

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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	24	23,100.00
TOTAL	142	161,350.00

Nota: Los datos del año 2017 están registrados hasta el mes de noviembre 2017; en este mes de noviembre no hubo multa.

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2017

MOTIVOS	AÑOS			
	2014	2015	2016	2017
Venta atada**	6	9	1	12
Sin entrega de contrato	4	12	1	2
Veracidad de la publicidad en colegios	...	6	...	1
Sin información clara y veráz *	7	6	1	4
Aumento de matrícula	...	5	2	3
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1
Cobro por copias	...	2	...	
Libros	...	2	1	
Discriminación	...	1	...	1
TOTAL	17	46	8	24

*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 - 2017 (Noviembre)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	81	16,575.00
TOTAL	157	32,375.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2016 - 2017 (NOVIEMBRE)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2017 (NOVIEMBRE)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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
TOTAL	9	6	1,550.00

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	29	470,327.74
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	4	0.00
Falta de información	94	0.00
La publicidad no es veraz	189	3.99
No cumplieron con la publicidad	177	0.00
No Cuenta con el doble Precio	5	2.99
No indica fecha de duración	5	6.30
Publicidad confusa	17	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	8	0.00
Cintillo no legible	8	0.00
Falta de información	15	0.00
Hasta agotar existencias	6	0.00
La publicidad no es veraz	18	0.00
Publicidad confusa	20	0.00
Tiempo de locución	17	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No indica fecha de duración	65	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	20	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	13	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	36	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	108	0.00
Remisión a otra fuente	1	0.00
Venta especial sin falta	5	0.00
TOTAL	865	470,341.02
VERIFICACIÓN	136	0.00

Fuente: ACODECO

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	63	0.00
Suspendió/ rectificó	5	0.00
QUEJAS		
Honró	1	149.00
TOTAL	73	149.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	606
Internet	131
Medios Impresos	69
Prensa	47
Radio	41
TV	34
Otros	5
TOTAL	933

NOTA: Otros incluye (tv/prensa/internet; tv/radio; tv/prensa/radio; prensa/internet; prensa/radio/internet; prensa/vallas).

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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 (noviembre)	11,966	5,979	17,945
TOTAL	121,686	72,150	193,836

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL
AÑO: 2006 - 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

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 (noviembre)	4,840	1,810	6,650
TOTAL	54,029	28,101	82,130

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

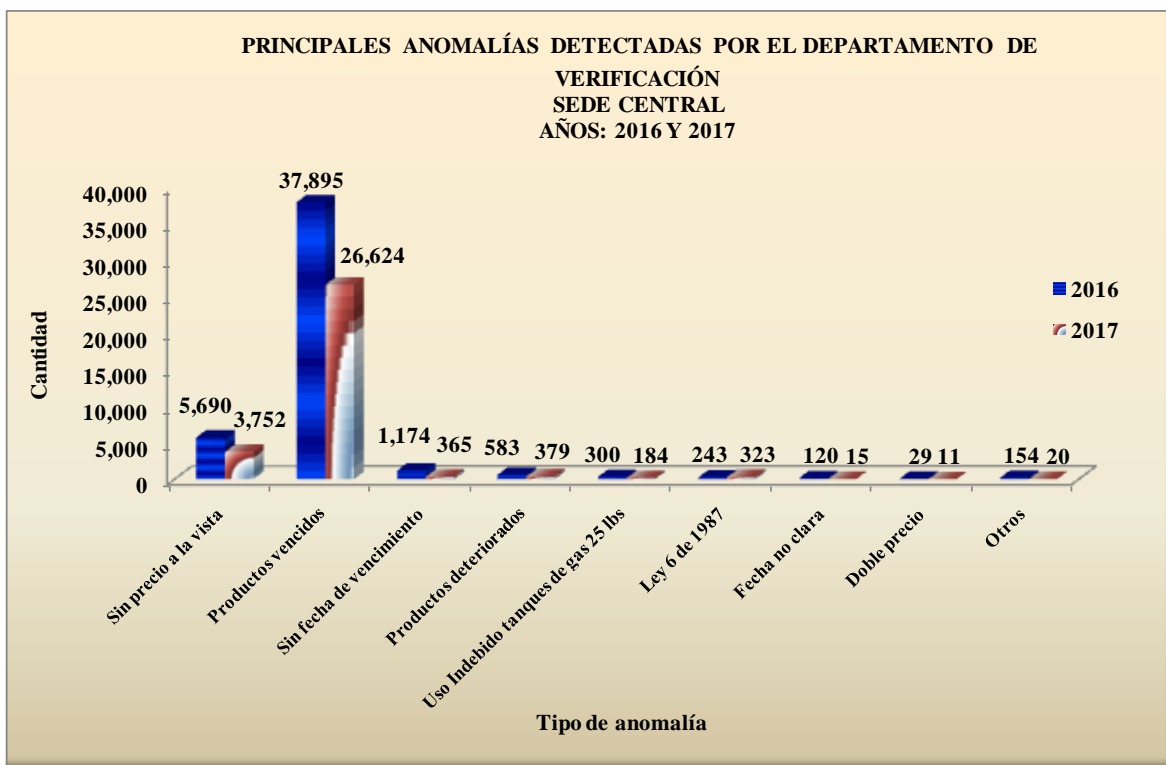
SEDE CENTRAL

AÑOS : 2016 - 2017 (a noviembre)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

TIPO DE ANOMALÍA	2016	2017
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	5,690	3,752
Productos vencidos	37,895	26,624
Sin fecha de vencimiento	1,174	365
Productos deteriorados	583	379
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	300	184
Ley 6 de 1987	243	323
Fecha no clara	120	15
Doble precio	29	11
Otros	154	20
TOTAL	46,188	31,673

Fuente: ACODECO



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

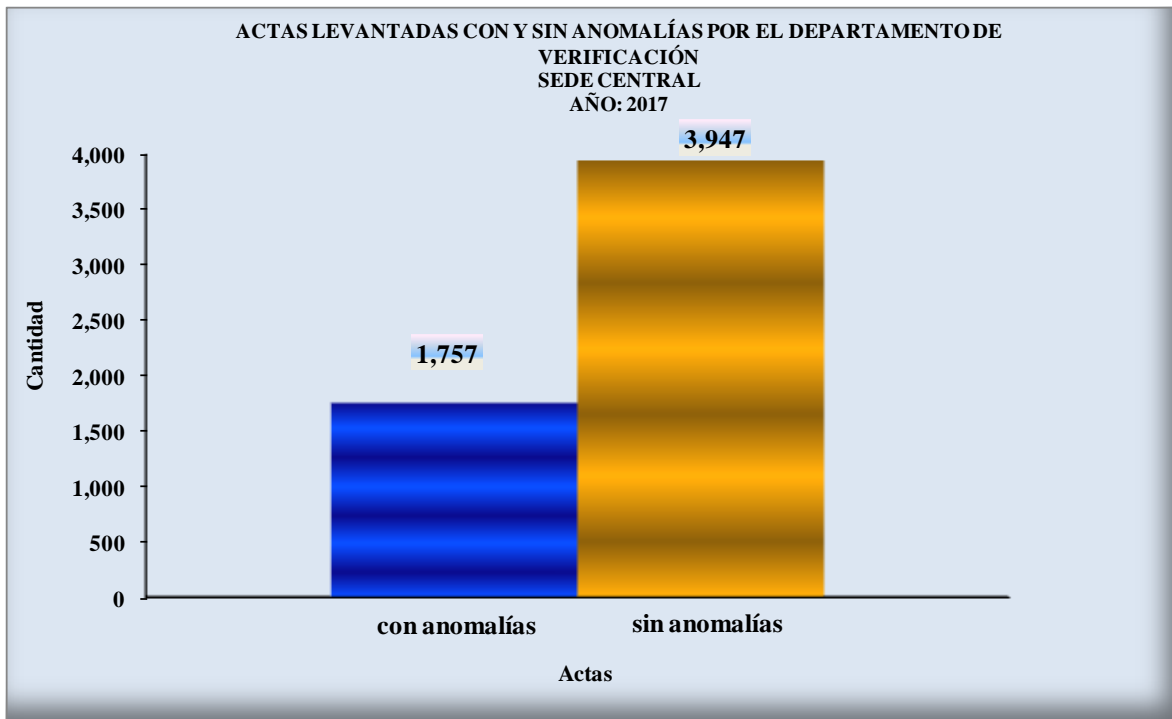
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	1,757	3,947

Fuente: ACODECO



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

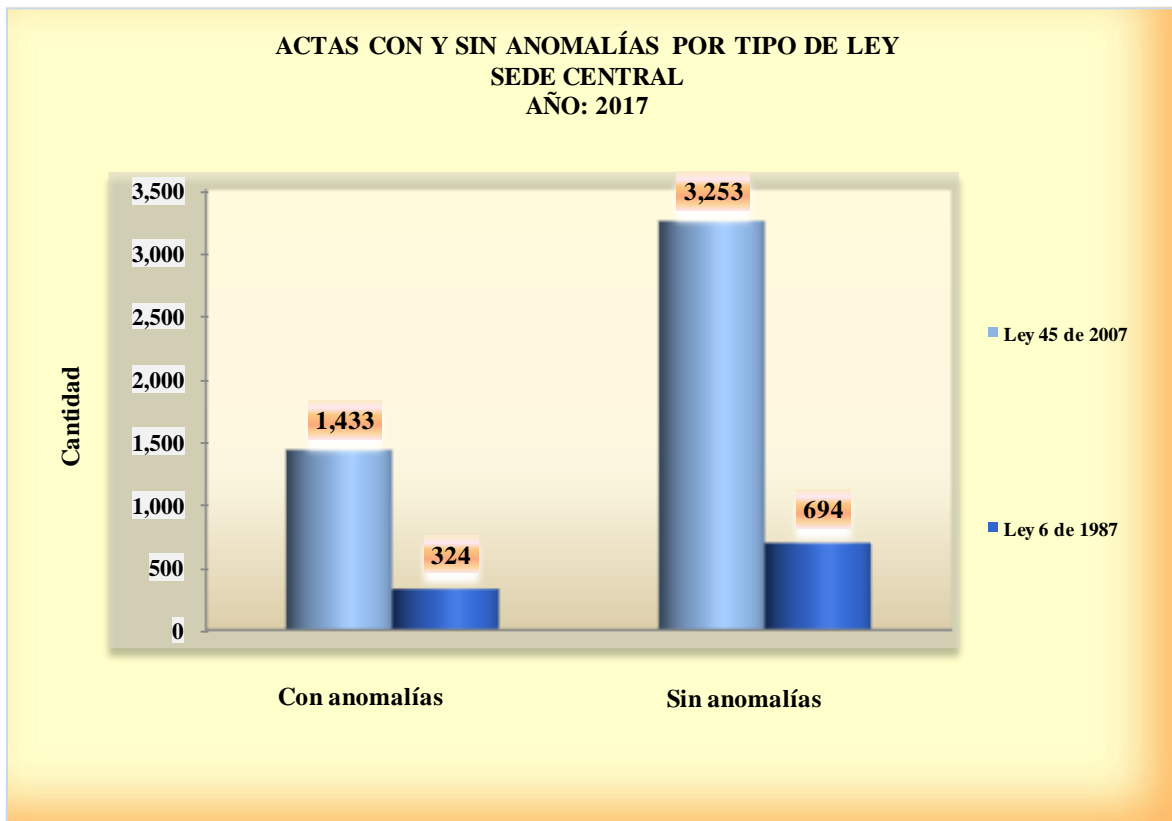
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	1,433	3,253
Ley 6 de 1987	324	694

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 - 2017 (ENERO - NOVIEMBRE)

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDAD	AÑO												TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	105,661	55,359	17,319	5,690	3,752	1,245,327
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	33,112	19,932	27,045	37,895	26,624	467,010
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	7,982	4,793	1,557	1,174	365	110,015
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	1,391	564	626	583	379	17,098
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1	-	32	7	1,836
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	22	20	15	29	11	522
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	1,453	101	520	120	15	7,250
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	66	31	47	55	115	796
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	4	1	4	5	16
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	2	7	2	1	3	187
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	321	199	415	300	184	4,190
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	8	3	7	12	8	139
Cobro indebido de propina	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	110	43	153
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	4	-	-	1	4	18
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	-	-	0	0	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	107	50	13	146	196	865
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	97	91	78	77	110	825
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	25	7	22	20	17	96
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	2	4	8	6	31	69
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	2	-	1	0	25
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	-	-	-	-	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	1	2	5	8	21	43
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	5	3	9	18	14	63
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	-	-	0	0	129
Discriminación	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	27	28
TOTAL		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	184,877	130,991	150,259	81,173	47,690	46,282	31,931	1,825,842

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

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

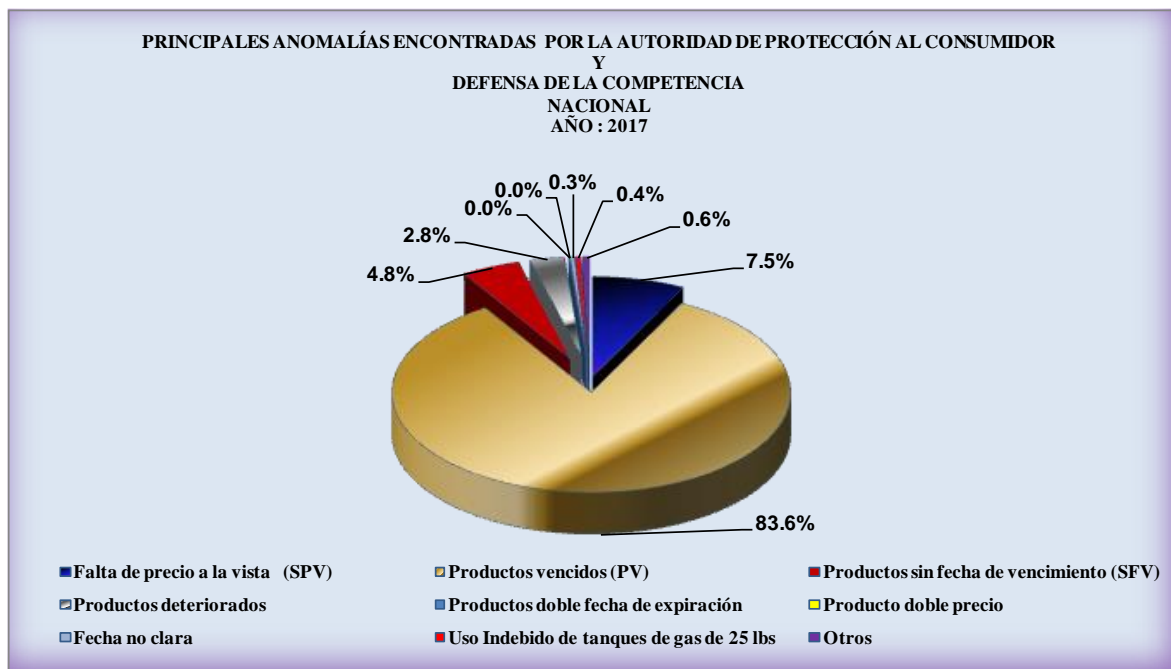
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	11,401	7.5
Productos vencidos (PV)	127,496	83.6
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	7,260	4.8
Productos deteriorados	4,263	2.8
Productos doble fecha de expiración	22	0.0
Producto doble precio	58	0.0
Fecha no clara	515	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	618	0.4
Otros	900	0.6
TOTAL	152,533	100.0

Fuente: ACODECO



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

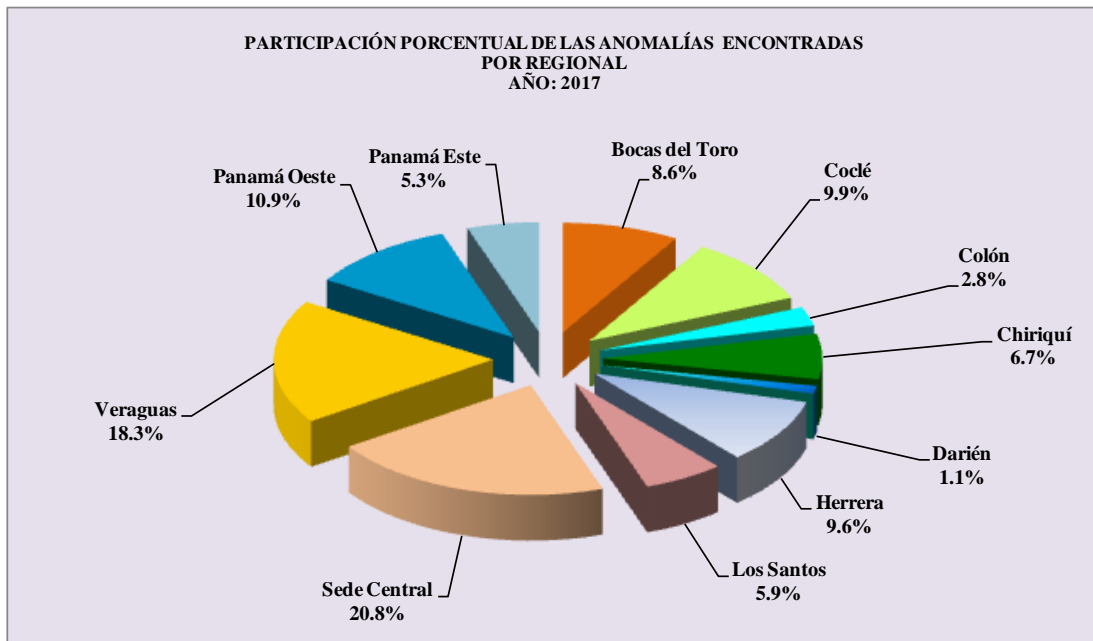
NACIONAL

PERIODO : ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	13,160	8.6
Coclé	15,154	9.9
Colón	4,267	2.8
Chiriquí	10,195	6.7
Darién	1,729	1.1
Herrera	14,604	9.6
Los Santos	9,061	5.9
Sede Central	31,787	20.8
Veraguas	27,872	18.3
Panamá Oeste	16,655	10.9
Panamá Este	8,061	5.3
TOTAL	152,545	100.0

Fuente: ACODECO



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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	860	43.7	217,498	82.7
SUPERMERCADO REY	369	18.7	11,574	4.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	11,086	4.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	21	1.1	754	0.3
POLL MART	324	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	174	8.8	2,807	1.1
SUPERMERCADO XTRA	418	21.2	12,586	4.8
SUPER CARNES	121	6.1	121	0.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	2,243	0.9
SUPERMERCADO EL TAJONASO	7	0.4	10	0.0
SUPER KOSHER	1,950	0.7
MEGA DEPOT	742	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	88	0.0
TOTAL	1,970	100.0	263,056	100.0

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

En el mes octubre; no se registró este tipo de 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

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	64	7.6	38,967	16.6
SUPERMERCADO 99	144	17.2	114,875	49.0
SUPERMERCADO REY	512	61.1	34,562	14.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	75	8.9	19,135	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	515	0.2
POLL MART	56	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	41	4.9	18,112	7.7
SUPER CARNES	1	0.1	1	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	...	606	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	3,326	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	301	0.1
TOTAL	838	99.9	234,389	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 - NOVIEMBRE 2017 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2017		PERÍODO: 2006 - 2017	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	15	22.4	12,211	35.0
SUPERMERCADO REY	26	38.8	7,008	20.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	16	23.9	1,302	3.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,329	3.8
SUPERMERCADO XTRA	9	13.4	5,872	16.8
SUPER CARNES	1	1.5	1	0.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,243	3.6
PRICE MART	2,505	7.2
MEGA DEPOT	433	1.2
DELI (K) MARKET	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	67	100.0	34,919	100.0

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

En el mes de febrero, mayo, agosto, octubre y noviembre; no se encontró esta anomalía.

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	92	127	41	211	2	596	166	121	425	21	123	1,925
Almacenes	65	47	70	106	5	93	32	415	90	58	12	993
Animales	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Auto Repuestos	13	8	2	0	0	9	4	36	0	0	0	72
Alquiler de Autos	2	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
Agencia de Viajes	1	0	1	0	0	3	0	14	0	4	0	23
Almacén de Bicicletas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	4	0	1	1	0	0	0	18	0	0	0	24
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1	11
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Casas de Empeños	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Casinos	0	0	6	0	0	0	0	1	0	3	0	10
Carnicerías	3	1	0	0	0	1	1	12	3	0	0	21
Celulares	15	11	15	12	4	11	1	1	11	0	3	84
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	1	0	281	0	0	0	282
Cines	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0	0	12
Clínicas y Hospitales	2	21	8	14	0	4	2	109	36	36	1	233
Colegios y Escuelas	2	0	3	2	0	1	0	51	1	5	2	67
Computadoras	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
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cooperativas	0	2	0	0	0	0	0	3	24	0	0	29
Distribuidora e Importadoras	1	4	8	15	1	2	2	42	4	2	3	84
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	1	0	0	0	3	0	2	0	6
Electrónicas	0	2	0	1	0	0	4	17	5	1	0	30
Envío de dinero	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	5	0	0	2	0	0	0	43	0	0	0	50
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Estaciones de Gasolina	6	11	4	6	0	1	1	15	2	4	0	50
Esoterica	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25
Farmacias	26	52	23	37	7	28	10	32	39	46	10	310
Ferreterías	17	5	3	2	0	17	6	34	2	3	0	89
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	4	3	0	6	0	0	0	0	3	0	0	16
Hoteles y Pensiones	72	52	20	46	8	17	54	58	52	15	0	394
Internet	16	3	2	3	1	0	2	37	8	1	2	75
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	0	11	3	0	0	18
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	2	1	1	5	0	0	9
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Juegos de Azar	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Lavanderías y Lavamáticos	3	38	17	1	1	4	1	185	8	8	8	274
Librería	2	5	0	6	0	1	0	7	0	0	0	21
Materiales de Construcción	0	1	0	0	2	4	3	5	19	1	4	39
Mini Super	268	211	90	248	16	596	103	497	206	197	367	2,799
Mueblerías	19	6	1	1	0	8	3	12	1	2	0	53
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	23	0	1	0	0	0	24
Ópticas	1	3	2	1	0	0	0	17	10	4	0	38
Otros	58	26	0	19	0	0	13	88	10	4	3	221
Panaderías/Refresquerías	1	42	18	10	1	36	21	199	32	4	13	377
Perfumerías	1	0	0	2	0	1	0	3	5	0	0	12
Pintura	3	1	0	0	0	4	1	9	0	0	1	19
Restaurantes / Fondas	142	219	127	232	24	204	137	1237	411	166	24	2,923
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Salón de Belleza	15	8	3	0	0	6	8	0	4	9	0	53
Sedería y Sastrería	1	0	0	0	0	2	1	14	0	1	4	23
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	35	47	81	118	39	68	17	116	31	148	100	800
Telefonía	2	0	1	1	0	0	1	14	0	1	0	20
Transporte (Fletes y Similares)	10	11	0	5	0	8	23	21	10	6	0	94
Taller de Reparaciones de Autos	3	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	11
Tv por Cable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Universidad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	1	10	0	0	0	19	14	1	0	0	0	45
Videos	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Zapatería	0	2	0	10	0	1	0	2	21	0	0	36
TOTAL DE VISITAS	918	983	551	1,124	111	1,774	632	3,870	1,483	755	682	12,883

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, POR AÑO, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL
AÑOS: 2008 - 2017

Última Act. 2012/17 Próxima 2001/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		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	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	65	0	2	3	57	0	0	16	124	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	100	-	134	-	245	-	135	-	84	415	120	981	98	254	63	423	137	656	204	2,729	1,320	4,049	
- A favor del consumidor	balanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57	0	36	0	24	0	44	0	35	0	196	196	
- En contra del consumidor	balanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	0	40	0	28	0	11	0	5	0	147	147	
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	-	-	-	-	-	-	-	22	-	19	0	21	0	14	0	9	0	1	0	86	86	
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	18	4	0	0	0	0	0	18	7	25	
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	988	-	116,774	-	13,582	-	20,451	-	18,018	47,806	5,919	26,152	2,718	83,272	4,585	108,028	11,044	44,048	5,847	309,306	199,926	509,232	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	-	-	-	-	-	25	-	151	106	38	9	11	88	96	113	104	106	123	422	548	970		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	-	-	-	-	-	-	401	71	3	49	0	9	26	0	5	1	38	130	473	603		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-	32	-	7	-	50	-	-	-	-	-	0	1	0	0	21	230	21	320	341		
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	269	-	197	-	108	-	98	-	133	83	321	47	188	52	229	0	2	22	97	204	1,642	1,846	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	12	-	14	-	52	-	9	-	66	43	1	39	16	93	35	107	27	158	37	440	269	709	
verificación de surtidores de combustible	surtidor	16	-	8	-	31	-	6	-	40	276	2	638	7	2,119	8	2,165	25	3,037	16	8,235	159	8,394	
- A favor del consumidor	surtidor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	5	0	3	0	3	0	12	12	
- En contra del consumidor	surtidor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0	3	0	5	0	4	0	20	20	
Verificación de tanques de combustible	tanques	2	-	-	-	2	-	-	-	-	50	-	140	-	393	0	427	0	546	10	1,556	14	1,570	
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	-	-	-	17	-	1	-	15	-	-	1	12	0	0	2	16	0	0	3	61	64	
Verificación de escáner	establecimientos	44	-	97	-	78	-	93	-	159	74	159	68	81	103	91	129	131	93	126	467	1,059	1,526	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	361	-	178	-	240	-	253	-	280	-	1,292	1,292	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	348	-	233	-	188	-	333	-	310	-	1,412	1,412	
Verificación de grasas	freidora o pailla	67	-	29	-	36	-	38	-	21	2	-	795	78	850	51	379	14	603	34	2,629	368	2,997	
Información comercial	marca	-	-	-	-	74	-	176	-	236	30	36	1	18	36	153	2	209	1	4	70	906	976	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	40	36	40	76	

Del año 2008 al 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen.

(*) La verificación especial 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

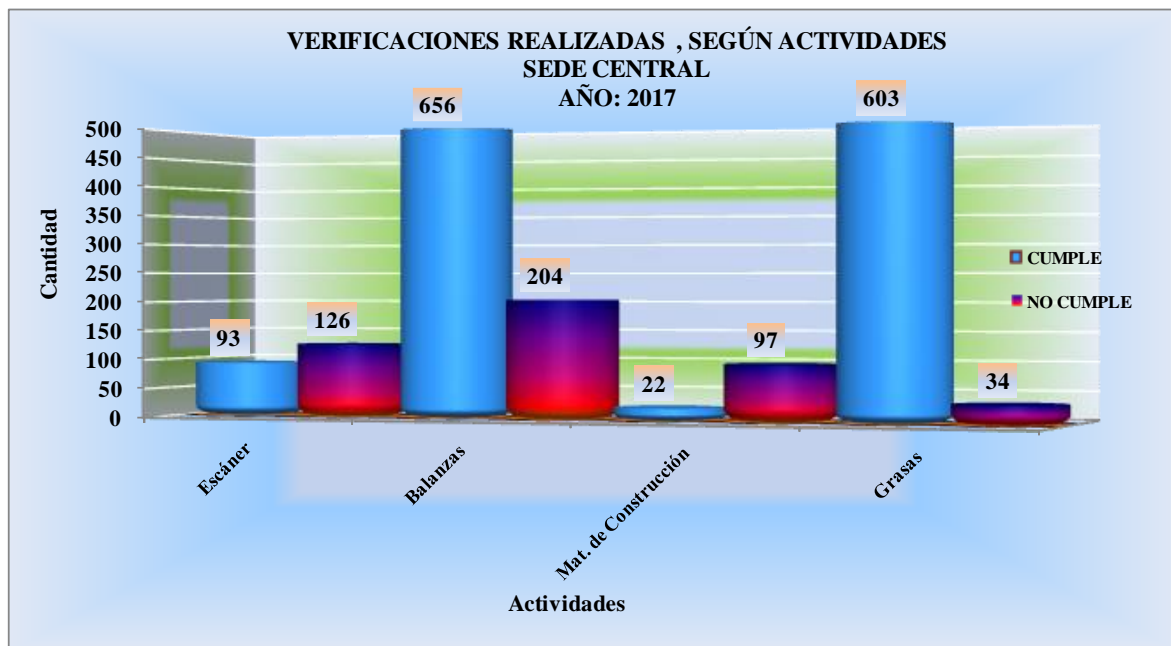
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	93	126
Balanzas	656	204
Mat. de Construcción	22	97
Grasas	603	34

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

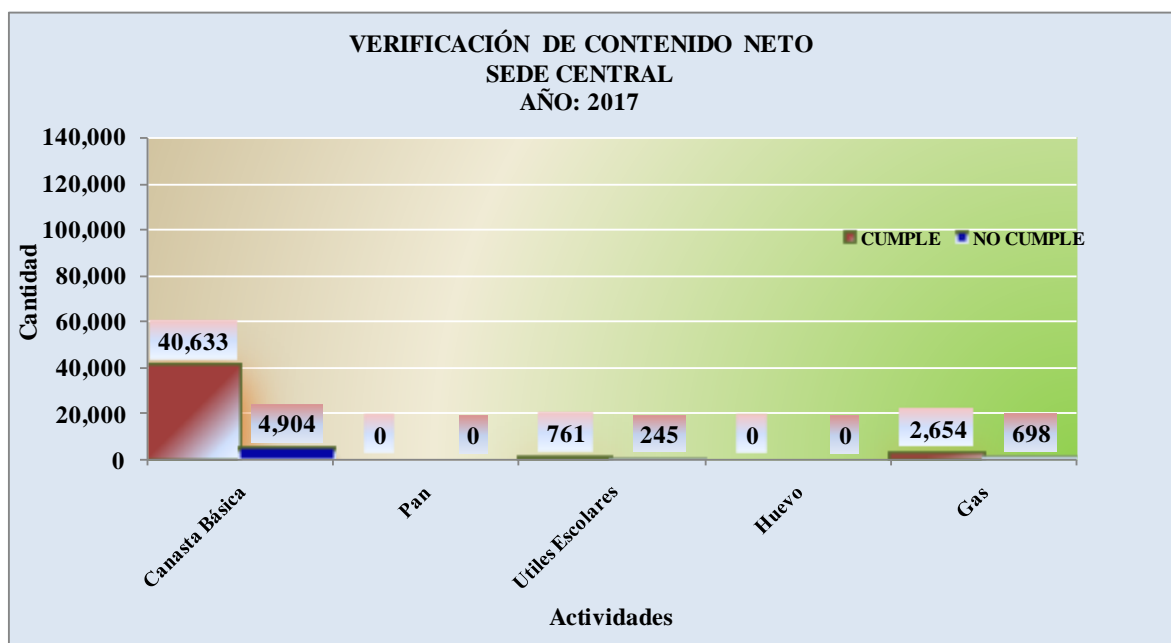
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	40,633	4,904
Pan	0	0
Útiles Escolares	761	245
Huevo	0	0
Gas	2,654	698

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

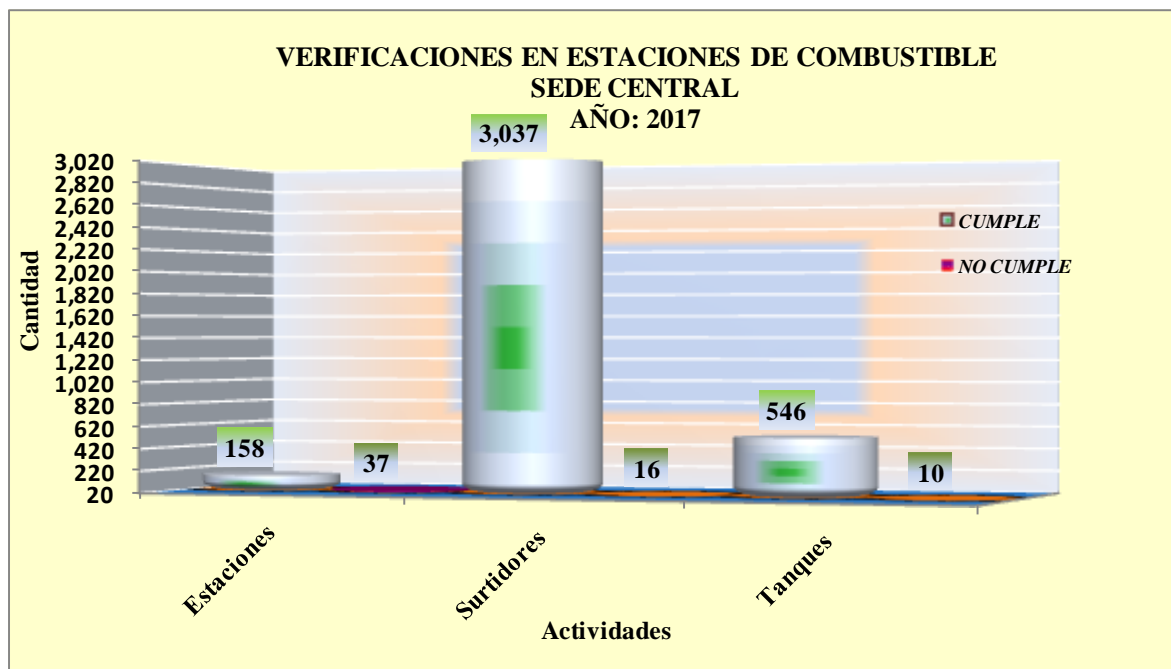
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	158	37
Surtidores	3,037	16
Tanques	546	10

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**

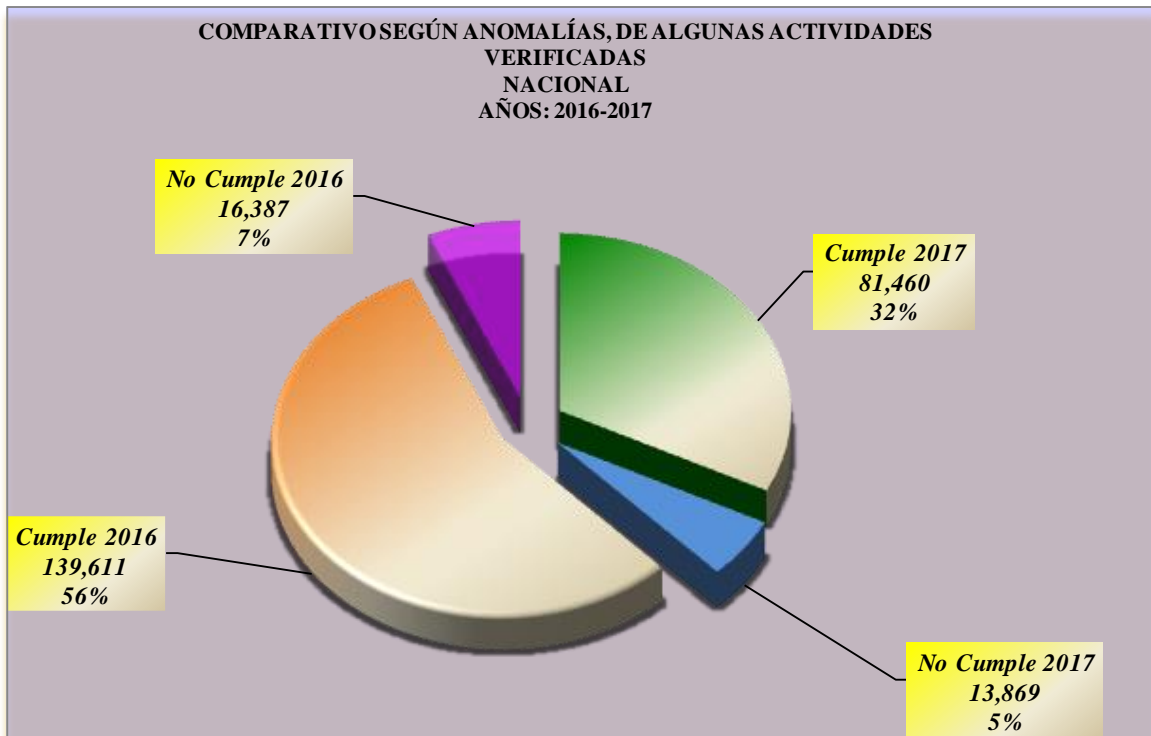
PERÍODO: 2016 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDADES	Cumple 2017	No Cumple 2017	Cumple 2016	No Cumple 2016
Escáner	132	203	176	258
Pesas y Balanzas	1,279	418	853	297
Combustible (1)	6,227	111	4,321	116
Contenido Neto (lotes)	72,691	12,847	133,464	15,671
Mat. Construcción (establec)	88	249	1	8
Grasas (pailas-freidoras)	1,043	41	796	37
TOTAL	81,460	13,869	139,611	16,387

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017****Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	674
Medios de Comunicación	904
Consulta	4,372
Capacitaciones	484
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	388
Cuida Tu Bolsillo	55
Guía del Consumidor	36
TEMAS	
Ley 6ta	1,422
Ley 24	0
Ley 45	3,569
Ley 81	76
Control de Precio	0
Otros	1,465
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	190
Radio	618
Prensa	91
Otros	3
MÓDULOS	
Albrook Mall	832
Los Pueblos	975
La Peatonal	610
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	174,818
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	41,941

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
ACTIVIDADES	14	20	28	37	29	36	41	29	42	43	23	342
Jornadas Educativas	2	3	1	6	10	8	11	3	11	10	6	71
Medios de Comunicación	5	8	9	10	9	13	12	12	11	9	12	110
Programas	3	1	1	2	2	2	5	3	2	0	2	23
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	3	3	4	13	0	4	4	1	9	15	0	56
Capacitaciones	1	2	10	6	5	6	6	7	6	6	1	56
Módulos	0	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	26
PROGRAMAS	8	5	9	11	9	12	14	15	12	8	11	114
Acodeco Tour	3	1	1	2	2	2	4	3	2	0	2	22
Reciclaje	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Cuida Tu Bolsillo	3	4	4	4	4	7	6	7	6	5	5	55
Guía del Consumidor	2	0	4	4	3	3	4	5	4	3	4	36
TEMAS	3	14	14	31	16	25	26	22	28	30	1	210
Ley 6ta	1	1	2	5	2	2	5	2	7	11	0	38
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	1	12	10	9	6	11	12	13	17	12	0	103
Ley 81	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	2	17	8	11	8	7	4	7	1	67
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5	8	9	10	9	13	10	12	11	9	12	108
Televisión	3	4	4	6	4	10	7	7	7	6	8	66
Radio	2	0	4	4	4	3	3	5	4	3	4	36
Prensa	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	140	125	199	238	348	401	276	254	124	203	109	2,417
Albrook Mall (1)	50	49	72	91	89	127	97	111	31	71	44	832
Los Pueblos (1)	51	49	72	74	126	123	104	121	84	106	65	975
La Peatonal (1)	39	27	55	73	133	151	75	22	9	26	0	610
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	2,472	3,331	1,635	3,542	4,632	3,247	5,051	5,120	4,312	2,689	4,675	40,706
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	98	87	285	221	245	377	344	285	188	303	286	2,719

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL
Jornadas Educativas	15	16	10	71	1	52	51	79	26	11	332
Población Beneficiada Jornadas Educativas	537	755	550	10,467	112	6,855	443	529	574	223	21,045
Capacitaciones	43	36	2	35	0	69	126	12	45	60	428
Personas Capacitadas	2,031	624	1,425	699	0	2,220	2,707	311	1,207	2,271	13,495
Programas	0	0	0	0	0	0	366	0	0	0	366
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	366	0	0	0	366
Consultas Educativas	238	245	113	643	0	457	1,074	597	474	475	4,316
Personal	220	238	113	557	0	453	682	542	402	392	3,599
Telefonía	18	7	0	86	0	4	392	55	72	83	717
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	238	234	1,042	684	0	1,966	1,074	621	502	469	6,322
Ley 6ta	42	57	252	278	0	205	267	138	110	35	1,384
Ley 45	140	19	9	274	0	1,583	586	167	346	342	3,466
Ley 81	1	0	0	44	0	0	27	2	0	0	74
Otros	37	92	720	32	0	176	134	122	0	85	1,398
Distribución de Material Educativo	12,050	2,564	2,500	31,501	336	32,264	14,106	17,149	8,648	12,994	134,112
Participación en Medios de Comunicación	54	70	39	304	0	64	127	73	49	14	794
Televisión	22	18	0	30	0	20	11	4	8	11	124
Radio	31	43	39	201	0	41	116	69	40	2	582
Prensa	1	6	0	73	0	3	0	0	1	1	85
Otros	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,806	1,624	2,088	11,809	112	9,532	4,590	1,437	2,255	2,969	39,222

Fuente: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2017
 LOS PUEBLOS

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	40	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	42	9,710.40
Consultas	51	49	72	74	126	123	104	121	84	106	65	975	
TOTAL	91	50	72	74	126	124	104	121	84	106	65	1,017	

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

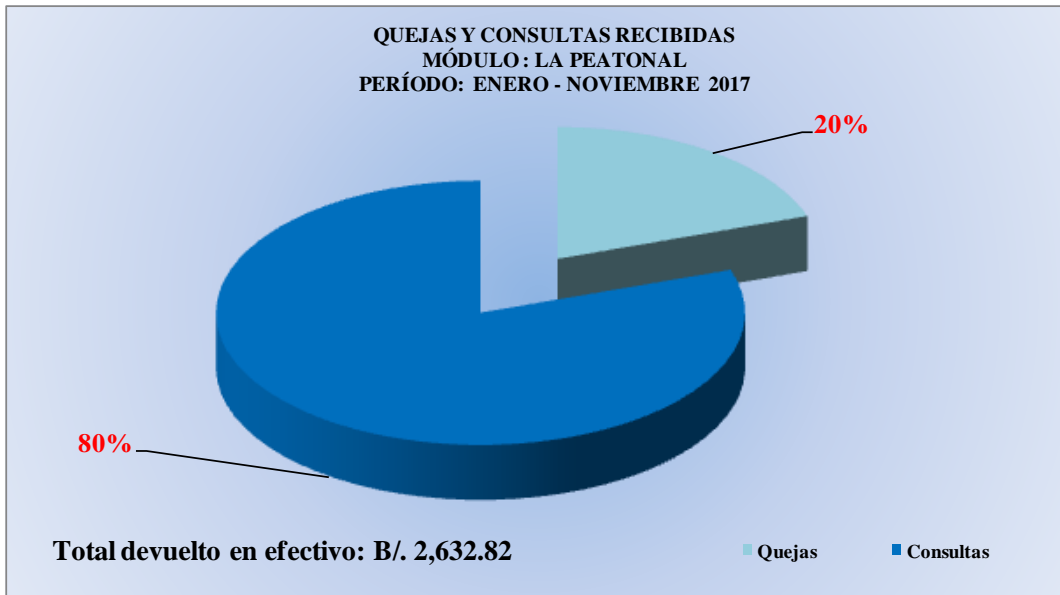


LA PEATONAL

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	6	1	14	23	16	12	39	15	7	17	0	150	2,632.82
Consultas	39	27	55	73	133	151	75	22	9	26	0	610	
TOTAL	45	28	69	96	149	163	114	37	16	43	0	760	

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



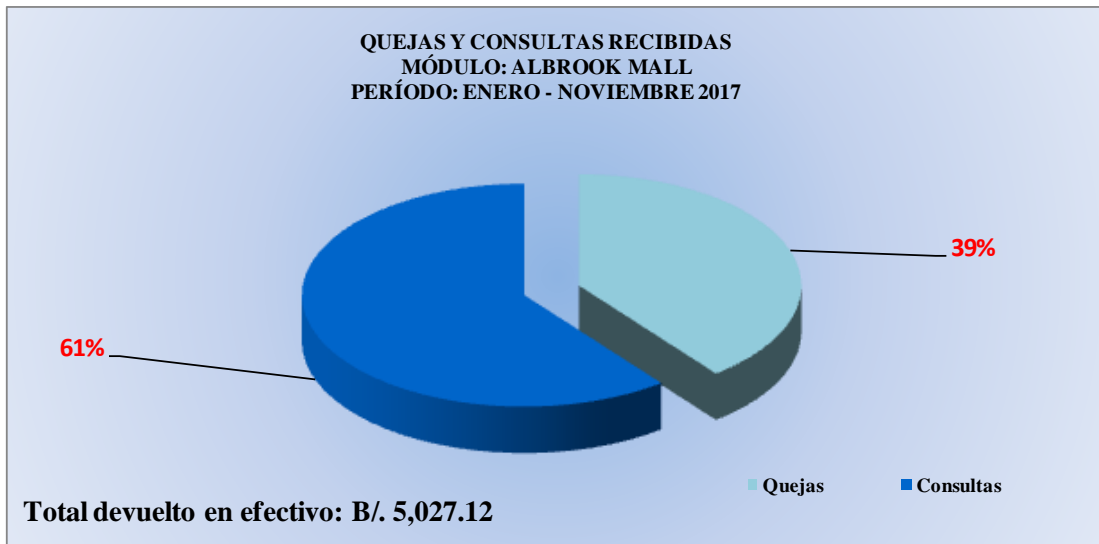
ALBROOK MALL

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	46	34	40	43	49	77	68	19	56	70	40	542	5,027.12
Consultas	50	49	72	91	89	127	97	111	31	71	44	832	
TOTAL	96	83	112	134	138	204	165	130	87	141	84	1,374	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

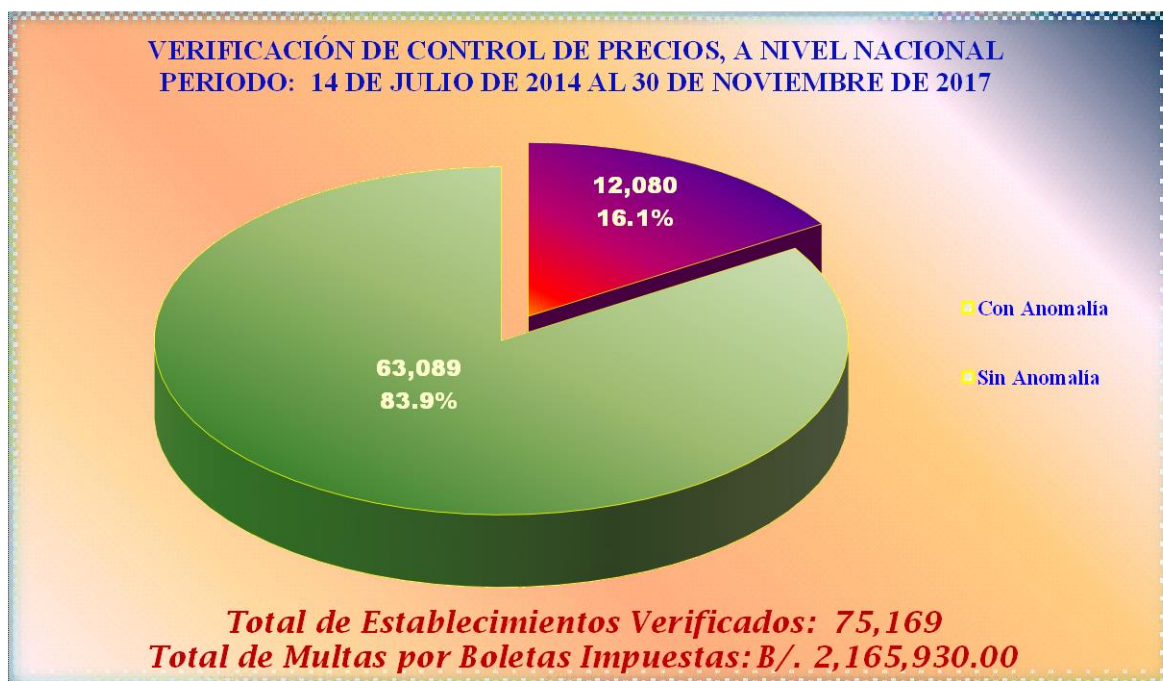
NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	12,080
Sin Anomalía	63,089
TOTAL	75,169

Fuente: ACODECO



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 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	4,853
Minisuper	33,840
Abarroterías	36,476
TOTAL	75,169

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO