



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2018**



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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS</b>
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17	3,859	69,791,225.46
Ene-Nov-18	3,506	64,304,482.05

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,784	37,830,975.46
Ene-Nov-18	2,642	35,947,756.27

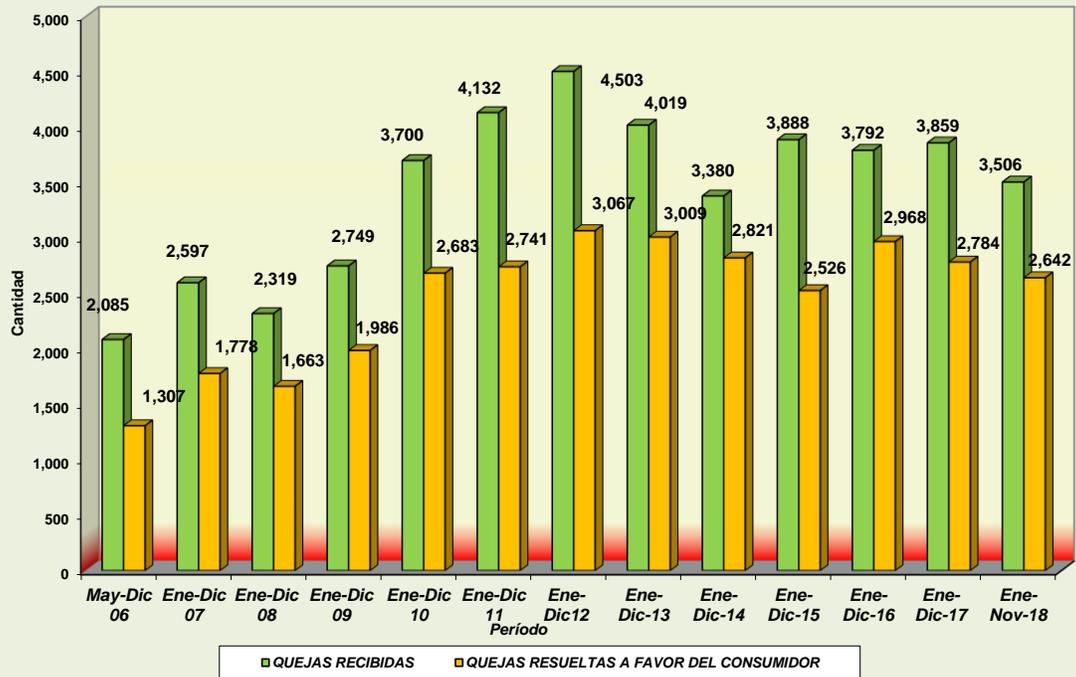
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

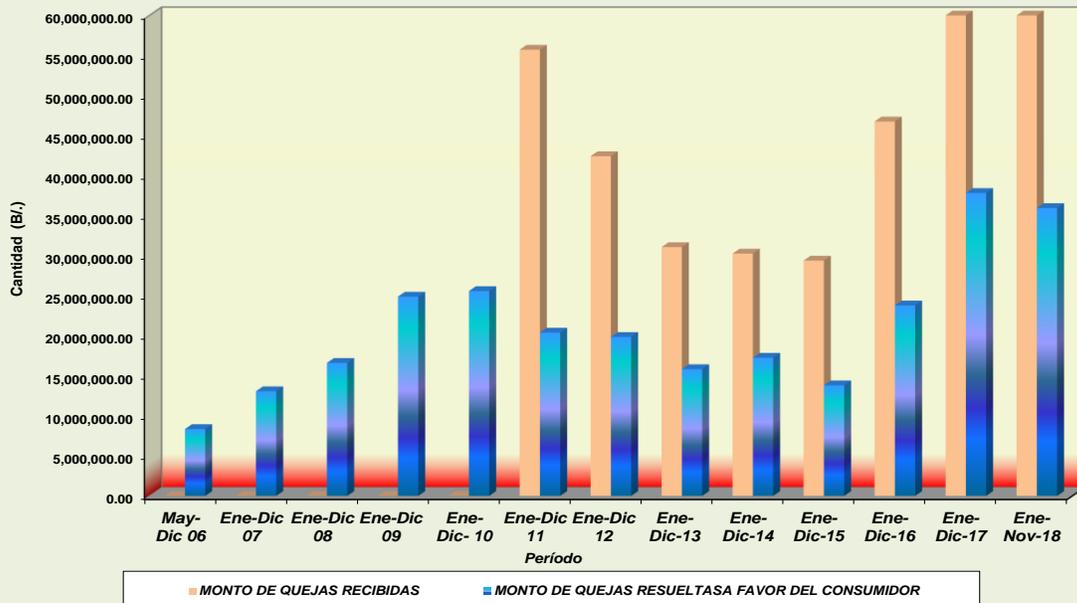
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)</b>	<b>31,975</b>	<b>273,213,652.22</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Nov-18	2,531	60,857,743.30

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

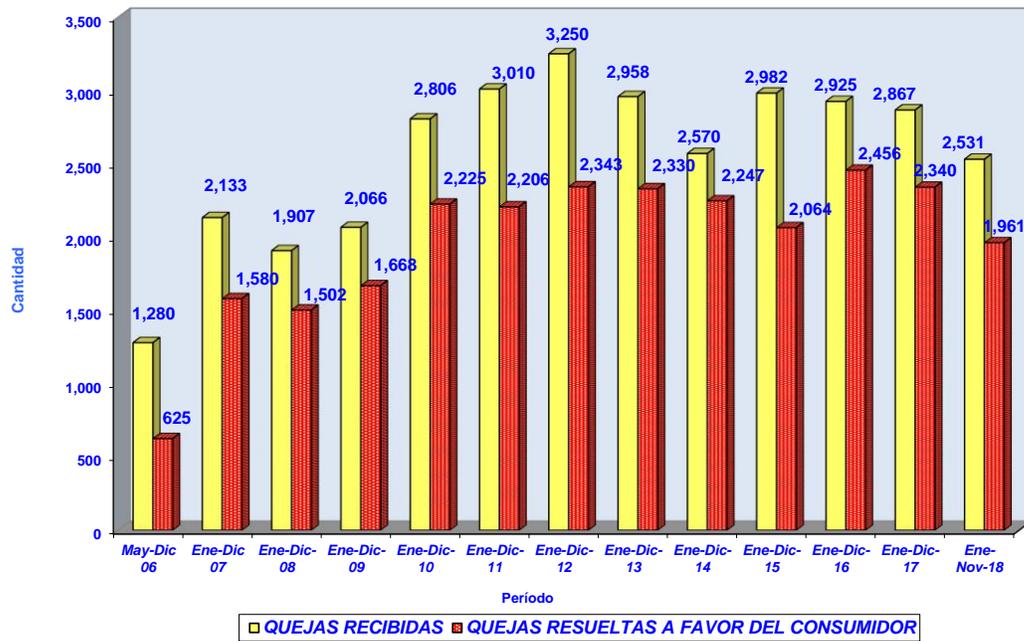
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2018**

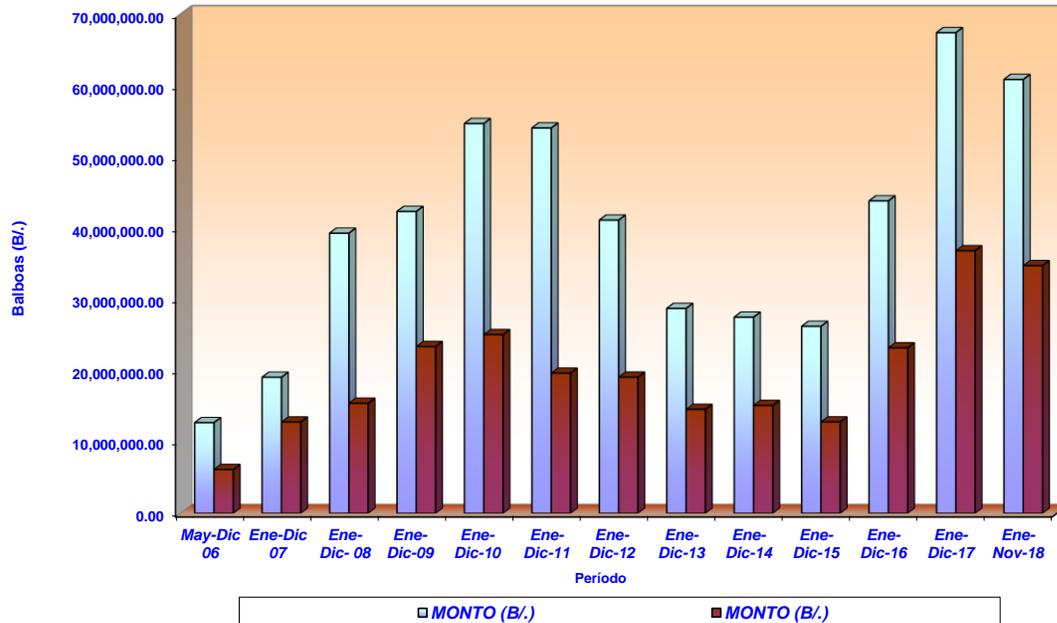
<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Nov-18	1,961	34,737,273.52
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018</b>	<b>25,547</b>	<b>258,860,913.89</b>

**Fuente: ACODECO**

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



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



NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	3,041	2,531	104	406	0
REGIONAL	Expedientes	1,065	975	24	66	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>4,106</b>	<b>3,506</b>	<b>128</b>	<b>472</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	93					
Promedio de Quejas Mensual	373					

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	83.23%	3.42%	13.35%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.55%	2.25%	6.20%	...

Fuente: ACODECO

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

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-Nov-18	975	3,446,738.75

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Nov-18	681	1,210,482.75

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	553
Hoteles o planes vacacionales	77
Agencia de autos	49
Material didáctico	36
Venta de autos usados	14
Cursos de inglés	13
Servicio de intermediación	9
Constructoras	7
Fábricas de muebles	6
Agencias de viajes	5
Taller de reparación de autos	3
Servicios de instalación	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Escuelas / colegio	2
Servicios Profesionales	2
Almacén por departamentos	1
Clínicas	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Funerarias	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	429	53.8	102,180.00	43,835,221.29
Incumplimiento de contrato	119	14.9	52,617.17	6,261,443.45
Falta de información comercial	75	9.4	45,583.18	3,418,738.41
Incumplimiento de garantía	48	6.0	34,645.51	1,662,984.33
Vicio oculto	38	4.8	84,043.55	3,193,654.79
Aclaración de contrato	31	3.9	6,897.95	213,836.30
Incumplimiento de servicio	16	2.0	14,024.39	224,390.25
Devolución de dinero/abono	15	1.9	7,026.53	105,398.00
Cobro indebido	9	1.1	29,682.71	267,144.42
Veracidad de la publicidad	4	0.5	62,941.25	251,765.00
Custodia de bien	4	0.5	16,384.58	65,538.30
Anulación de contrato	3	0.4	5,566.67	16,700.00
Resolución contrato	3	0.4	6,500.00	19,500.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.3	65,407.50	130,815.00
Daño y perjuicio	1	0.1	7,804.72	7,804.72
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>100.0</b>	<b>74,793.15</b>	<b>59,684,934.26</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	131	30.5	72,428.92	9,488,189.08
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	103	24.0	78,933.71	8,130,172.56
Acuerdo en audiencia/Varios	96	22.4	48,701.12	4,675,307.81
Abandono	60	14.0	49,312.70	2,958,761.99
Pendiente constancia Desistimiento	15	3.5	61,271.62	919,074.36
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	3.3	103,393.96	1,447,515.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.7	66,681.67	200,045.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.5	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reparación	1	0.2	44,949.50	44,949.50
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.2	1,150.00	1,150.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.2	2,700.00	2,700.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.2	40,000.00	40,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>429</b>	<b>100.0</b>	<b>60,541.03</b>	<b>28,051,254.91</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	348	43,013,531.25
Incumplimiento de contrato	97	5,984,315.03
Falta de información comercial	42	3,201,866.11
Vicio oculto	31	2,974,604.78
Devolución de dinero/abono	13	97,810.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	8	267,016.02
Veracidad de la publicidad	3	221,490.00
Anulación de contrato	1	10,250.00
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>56,458,060.11</b>

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdos	214	18,937,906.30
Desistimientos	123	12,476,622.68
Fallo a favor	8	122,851.62
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>31,537,380.60</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	24
MYSTIC VALLEY	23
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	18
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	16
HORIZON TOWER S.A.	16
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
AVANCE URBANO, S.A.	10
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	9
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	9
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	7
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	6
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
VISTA VERDE, S.A.	4
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	3
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	3
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	3
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	3
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	3
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	3
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONCEPTOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DON CASA, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MELLOW SPRING INC	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	2
THE PHOENIX TOWER, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
ACROPOLIS PANAMA, S.A.	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARIANA M. MORALES A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BM REAL ESTATE, INC	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO MAGESTIC GARDEN, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICO S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EDMUNDO A. BOTELLO C.	1
EL POBALDO PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
FAYETTEVILLE	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS INMOBI	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN, S.A.	1
GT COLONIAL PARK, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY INC. / URBAN TERRA PANAMA, S.A.	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
IDEAL LIVING, CORP	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A. / GRUPO DERECHOS Y NEGOC	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LUCKY ACES, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUXORY CORP	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A./ PROYECTO PARK AVEN	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMER LOTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CHAPALA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RCR PROPERTIES, INC	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD GALI, S.A.	1
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRAMITES & VENTAS	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÒN SANTA MÒNICA	1
URBANIZACIÓN TERRA PANAMÁ, S.A	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VALERY POINT, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN  
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Falta de información comercial	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8,000.00</b>

NOTA: Para el mes de enero, febrero, marzo y abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE  
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Aclaración de contrato	1	7,076.35
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7,076.35</b>

NOTA: Para el mes de enero, febrero, marzo y abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente de constancia de desistimiento	1	7,076.35
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7,076.35</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	142	2,702,077.63
Falta de información	23	128,453.43
Vicio oculto	20	364,777.22
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>3,586,310.61</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	52	882,021.59
Acuerdo	48	713,216.65
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>1,703,803.88</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018****Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	54
EXCEL AUTOMOTRIZ	32
PETROAUTOS, S.A.	25
RICARDO PEREZ, S.A.	23
CONSULTENOS, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
LUMOVIL, S.A.	7
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	6
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	62	490,108.81
Incumplimiento de contrato	12	105,072.28
Falta de información	12	63,846.00
Vicio oculto	8	91,993.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>767,957.85</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	30	208,288.65
Acuerdo	10	93,579.00
Resolución	2	3,007.16
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>304,874.81</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PLATINIUM CARS	13
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	5
AUTO SALES	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR'S	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CVT EXPRESS	3
PTY CAR CENTER	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
BUSINESS EXPRESS PTY	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNACIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRÉ	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUOTFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
M&MOTORS	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
MP AUTOS	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
SUZUKI	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Funerarias	342
Inmobiliarias	268
Electrodomésticos/equipos electrónicos	244
Celulares	233
Tv por cable	184
Agencia de autos	171
Almacén por departamentos	135
Mueblería/equipo electrónico	125
Venta de autos usados	89
Telefonia	67
Taller de reparación de autos	64
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	56
Repuestos para autos	54
Hoteles o planes vacacionales	53
Mueblerías	46
Servicio de intermediación	39
Almacén de ropa y calzados	34
Joyería/Relojerías	31
Servicios Profesionales	28
Escuelas / colegio	25
Fábricas de muebles	24
Agencias de viajes	23
Alquiler de autos	23
Servicios de instalación	20
Líneas aéreas	18
Ópticas	17
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	15
Computadoras	14
Supermercados	14
Universidad	14
Clínicas	12
Lavanderías o lavamáticos	11
Materiales de construcción	11
Cursos varios	11
Ventas por internet	11
Constructoras	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Farmacias	10
Agencia de motos	10
Eventos artísticos	8
Centros de estéticas	8
Estaciones de gasolineras	7
Herrerías	7
Imprenta y copiadoras	7
Distribuidoras e importadoras	7
Animales	5
Casa de empeño	5
Comunicaciones / internet	5
Servicios de transporte particular	5
Dentista	5
Remodelación	5
Estudios de Fotografías	4
Ventas por TV	4
Salón de belleza	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Bienes y raíces	4
Servicios Eléctricos	4
Lavautos	4
Bancos	3
Motores (no autos)	3
Librerías	3
Decoración	3
Restaurantes / fondas	2
Videojuegos	2
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	2
Minisuper	2
Industrial	2
Servicios de ambulancias	2
Zapaterías	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Servicios de grúas	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>2,708</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	1,041	38.4	2,463.19	2,564,183.35
Falta de información	650	24.0	833.15	541,549.95
Incumplimiento de servicio	230	8.5	1,396.05	321,091.86
Incumplimiento de contrato	170	6.3	2,646.50	449,905.24
Resolución de contrato	118	4.4	58.17	6,863.77
Anulación de contrato	91	3.4	632.15	57,525.90
Custodia de bien	81	3.0	1,284.15	104,016.16
Rescindir contrato	78	2.9	93.65	7,304.82
Cobro indebido	67	2.5	770.19	51,602.96
Daño y perjuicio	59	2.2	1,506.68	88,894.28
Vicio oculto	58	2.1	5,995.70	347,750.84
Devolución de dinero	26	1.0	795.42	20,681.02
Venta engañosa	17	0.6	2,546.00	43,281.94
Veracidad de la publicidad	13	0.5	722.70	9,395.04
Mercancía defectuosa	4	0.1	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.1	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.0	155.00	155.00
Cláusula abusiva	1	0.0	125.00	125.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,708</b>	<b>100.0</b>	<b>1,705.89</b>	<b>4,619,547.79</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	597	28.7	1,171.12	699,157.01
Desistimiento/Devolución	332	16.0	713.10	236,748.33
Acuerdo en audiencia/Varios	285	13.7	465.18	132,576.28
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	171	8.2	853.60	145,965.21
Pendiente constancia desistimiento	171	8.2	380.47	65,059.93
Resolución/Devolución	123	5.9	1,144.64	140,790.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	99	4.8	728.59	72,130.68
Acuerdo en audiencia/Reparación	54	2.6	2,214.40	119,577.40
Resolución/Reemplazo	44	2.1	528.96	23,274.11
Resolución/Reparar	42	2.0	750.48	31,520.34
Acuerdo/Reemplazo	35	1.7	357.19	12,501.73
Resoluciones/Varios	34	1.6	583.41	19,836.02
Transacción extrajudicial	31	1.5	1,610.23	49,917.19
Abandono	29	1.4	1,192.05	34,569.36
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	16	0.8	604.51	9,672.16
Acuerdo/Devolución	8	0.4	331.51	2,652.10
Acuerdo/Reparación	5	0.2	612.88	3,064.38
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,078</b>	<b>100.0</b>	<b>867.48</b>	<b>1,802,613.45</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	17	39,902.52
Cobro indebido	14	25,854.69
Anulación de contrato	3	8,200.00
Incumplimiento de contrato	65	144,640.87
Venta engañosa	1	1,000.00
Vicio oculto	25	50,414.65
Devolución de dinero	6	4,303.00
Falta de información	131	177,189.26
Daño y perjuicio	2	2,633.40
Abono retenido	2	2,649.00
Cláusula abusiva	1	125.00
Veracidad de la publicidad	1	706.15
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>457,618.54</b>

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	103	137,645.32
Acuerdos	57	95,352.87
Resolución	43	74,238.90
Transacción extrajudicial	5	4,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>311,937.09</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/8 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	15
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	11
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	10
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
DILINTER, S.A.	5
MYS, S.A.	4
PROHVAL, S.A	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	2
SUCASA	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
ALAMEDAS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
AMIGOS CONSTRUCTORES, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
BIPERCROSS S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA BRISAS DEL RÍO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLADORA ALTOS DE CERRO TIGRE, S. A.	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S. A.	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FULTON ASSETS CORP.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO BIENES RAICES DEY S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO POLO, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
ISLA ETERNA, S.A.	1
J. CORP.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MI VIVIENDA, S. A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NORBOT GROUP Y CETSA S.A	1
P.H. ARRAIJAN HEIGHTS	1
PACORA VILLAGE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS & PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLO, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
RCR PROPERTIES	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL EL LAUREL, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
TANARA HOUSING DEVELOPMENT S. DE R.L.	1
THE GROUP	1
THE GROUP INTERNACIONAL	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
UNICASA PANAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	208	111,464.08
Falta de información	13	7,706.61
Vicio oculto	6	6,398.03
Custodia de bien	5	2,093.85
Venta engañosa	3	1,089.20
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Cobro indebido	2	604.99
Incumplimiento de contrato	2	301.98
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Devolución de dinero	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>131,031.99</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	133	60,627.80
Acuerdo	81	39,035.20
Resolución	28	18,847.13
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>121,912.77</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	38
MULTIMAX	25
ELEKTRA	18
FOTO SONIDO	16
SUPER AUDIO	13
PHOTURA	11
RODELAG	10
TECH & HOUSE	9
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
PANAFOTO	5
SOUND N MUSIC	5
ÚNICA	5
E-VISION	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
MAX VISION	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
EL FUERTE	2
FOTO PLAZA	2
PREASA	2
SAMSUNG	2
SUPER MUEBLES	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ASIA LATIN STORE	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
AUTO ACCESORIOS N.D.	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
DIGITAL ON, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA KAREN	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FRIASA, S.A.	1
GANGASSS	1
GRUPO AUDIO CENTER, S.A.	1
GRUPO CREDITMALL	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRISTORE, S.A.	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	178	39,112.44
Custodia de bien	23	7,838.37
Incumplimiento de servicio	14	1,252.05
Falta de información	9	1,761.53
Venta engañosa	3	532.71
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Devolución de dinero	1	245.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>53,229.00</b>

Fuente: ACODECO

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	136	28,259.33
Acuerdo	62	14,284.28
Resolución	14	5,196.23
Transacción extrajudicial	3	1,113.64
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>48,853.48</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CLARO PANAMA	6
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
MOVICELL	6
AIDY SHOP	3
CELL PLUS	3
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULARES J.K.	3
HD MOVIL	3
HS MOVILES	3
JIN XU SHOP	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
YAYO ELECTRONICS, S.A.	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL FAST	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
ESTEFANY MOVIL	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	2
MOBILE BRANDS	2
MOBILE SHOP	2
MOVIL CELL STORE	2
MOVIL CENTER	2
MUNDO CELULAR	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
SUNS MOBILE CENTER	2
TECNI CELL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
WORLD CELLULAR	2
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CASE MOVIL	1
CELAIRIS	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELMINA	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES CHUNG	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES TONY	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGIA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
GALAXI ING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GRUPO TECH PTY	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HF MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIYN J.N.G. S.A.	1
JESSY STORES	1
JONYCELL	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTRO	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	1
MULTI CELL WANG	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
NEW & MOVIL	1
NEW & MOVIL	1
O & P STORE	1
OFERTAS MOVIL SHOP, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
REDPRECIO.COM	1
ROSSE	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUNG	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1
TECHNO STORE	1
TECNI PENTER	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNI-CELL	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VII'S MOBILE SHOP	1
VISTA CELULAR	1
WEI WEI DIGITAL	1
YO ITALK 3.0 S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	29	24,002.28
Falta de información	8	8,668.06
Venta engañosa	3	32,259.00
Incumplimiento de contrato	2	562.93
Cobro indebido	1	1,533.76
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>68,990.53</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	17	11,323.40
Acuerdo	16	44,373.77
Resolución	4	2,518.88
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>58,216.05</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	21
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECONO PRECIOS	1
EURO MARKET	1
FURNITURE CITY	1
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
INVERSIONES SALETA, S.A.	1
KUBOA DESIGN	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERÍA JAMAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	142	2,702,077.63
Falta de información	23	128,453.43
Vicio oculto	20	364,777.22
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>3,586,310.61</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	52	882,021.59
Acuerdo	48	713,216.65
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>1,703,803.88</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	54
EXCEL AUTOMOTRIZ	32
PETROAUTOS, S.A.	25
RICARDO PEREZ, S.A.	23
CONSULTENOS, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
LUMOVIL, S.A.	7
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	6
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	62	490,108.81
Incumplimiento de contrato	12	105,072.28
Falta de información	12	63,846.00
Vicio oculto	8	91,993.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>767,957.85</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	30	208,288.65
Acuerdo	10	93,579.00
Resolución	2	3,007.16
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>304,874.81</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PLATINIUM CARS	13
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	5
AUTO SALES	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR'S	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CVT EXPRESS	3
PTY CAR CENTER	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
BUSINESS EXPRESS PTY	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNACIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRE	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
M&MOTORS	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
MP AUTOS	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
SUZUKI	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

**Fuente: ACODECO**

***AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE***

***A. E. R.***

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	8.8	59,862.16
2016	302	24.3	371,459.57
2017	438	35.3	393,978.99
2018	392	31.6	538,699.61
<b>TOTAL</b>	<b>1,241</b>	<b>100.0</b>	<b>1,364,000.33</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	5.8	31,847.77
2016	274	26.7	286,129.69
2017	313	30.5	298,966.18
2018	379	37.0	335,431.81
<b>TOTAL</b>	<b>1,025</b>	<b>100.0</b>	<b>952,375.45</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	385	98.2	531,055.43
Conciliación	7	1.8	7,644.18
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100.0</b>	<b>538,699.61</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	351	91.2	494,604.26
Anulación de contrato	1	0.3	502.62
Incumplimiento de contrato	2	0.5	2,195.00
Incumplimiento de servicio	3	0.8	20,620.35
Venta engañosa	1	0.3	480.43
Vicio oculto	5	1.3	2,640.41
Veracidad de la publicidad	1	0.3	106.97
Falta de información	21	5.5	9,905.39
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>531,055.43</b>

**NOTA:** El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	5	71.4	644.18
Falta de información	1	14.3	6,600.00
Cláusula abusiva	1	14.3	400.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>7,644.18</b>

**NOTA:** El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO**  
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>140</b>	<b>27.0</b>	<b>279,074.95</b>
<b>Resueltas</b>	<b>379</b>	<b>73.0</b>	<b>335,431.81</b>
Acuerdo	310	59.7	293,579.78
Resolución de Fondo	69	13.3	41,852.03
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>100.0</b>	<b>614,506.76</b>

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

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	373	98.4	334,704.98
Conciliación-Veracidad	6	1.6	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>	<b>335,431.81</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	138	27.0	272,074.95
Acuerdo	304	59.5	292,852.95
Resolución de Fondo	69	13.5	41,852.03
<b>TOTAL</b>	<b>511</b>	<b>100.0</b>	<b>606,779.93</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	2	25.0	7,000.00
Acuerdo	6	75.0	726.83
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>7,726.83</b>

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

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	179	61.1	118,481.1	21,208,121.50
Incumplimiento de contrato	42	14.3	44,383.2	1,864,095.73
Falta de información comercial	22	7.5	71,530.2	1,573,664.62
Incumplimiento de garantía	20	6.8	30,748.9	614,978.31
Vicios ocultos	14	4.8	68,967.2	965,540.50
Incumplimiento de servicio	6	2.0	13,230.0	79,379.84
Custodia de bienes	4	1.4	14,614.3	58,457.37
Cobro indebido	2	0.7	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.3	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.3	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.3	20,959.6	20,959.56
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.0	30,275.00
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100.0</b>	<b>90,739.10</b>	<b>26,586,555.90</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	85	63.0	50,668.61	4,306,831.53
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	31	23.0	45,858.55	1,421,615.10
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	19	14.1	19,233.75	365,441.28
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>60,541.03</b>	<b>6,093,887.91</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**MES: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	28	3,070,011.81
Incumplimiento de servicio	7	70,371.04
Incumplimiento de garantía	5	234,628.98
Cobro indebido	4	17,181.32
Incumplimiento de contrato	4	111,839.91
Falta de información comercial	4	422,125.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Devolución de abono/dinero	1	20,959.56
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>4,223,088.40</b>

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

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

**MES: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	36	3,973,710.40
Agencia de autos	6	110,684.57
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	3	43,618.42
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Eventos artísticos	1	7,085.84
Servicio de intermediación	1	5,656.00
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>4,223,088.40</b>

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

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

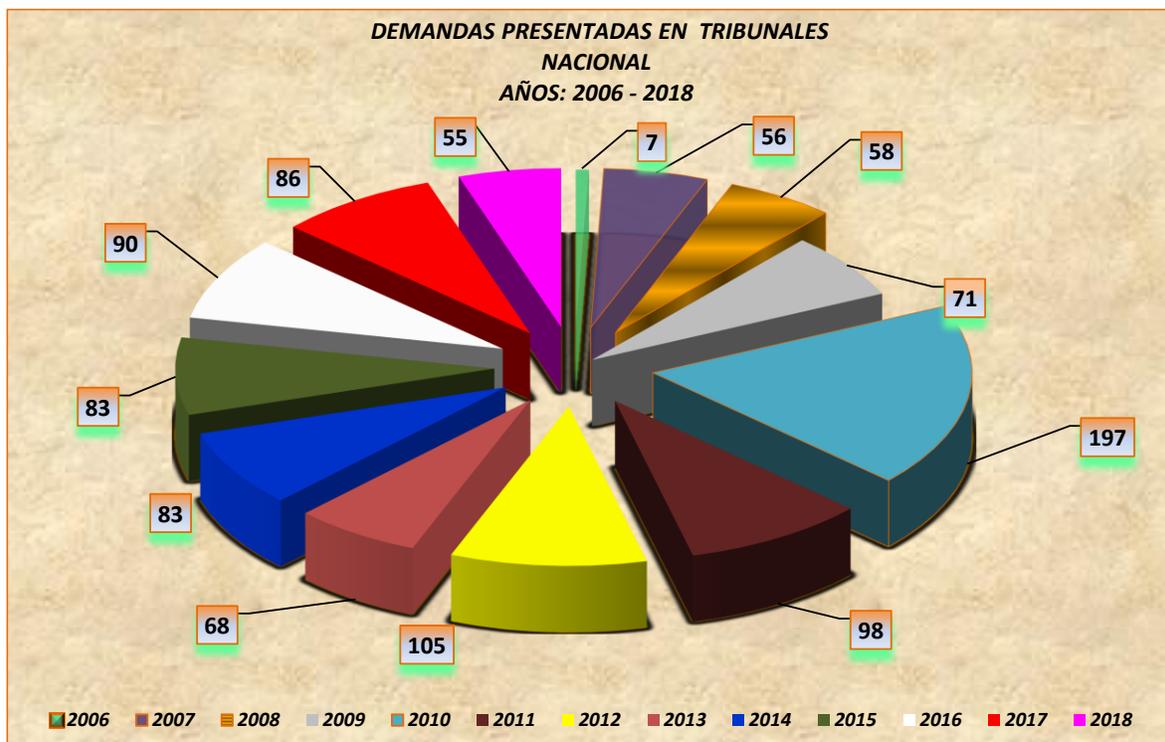
**AÑO: 2006 - 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.3	1,162,188.01
2008	58	5.5	1,165,958.76
2009	71	6.7	3,177,387.81
2010	197	18.6	11,574,589.66
2011	98	9.3	4,265,056.02
2012	105	9.9	4,552,121.01
2013	68	6.4	3,037,107.83
2014	83	7.9	2,925,140.26
2015	83	7.9	2,460,388.06
2016	90	8.5	1,482,834.38
2017	86	8.1	5,075,770.22
2018	55	5.2	4,223,088.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,057</b>	<b>100.0</b>	<b>45,101,630.42</b>

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

**Fuente: ACODECO**



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45, LEY 6, LEY 24, LEY 81, LEY 134 Y DECRETO DE GAB. 16 DE 2014 (USO INDEBIDO DE GAS) EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	5,711	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	6,779	2,864,232.00

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>SOLICITUD</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
Eliminar	Eliminar por prescripción	102
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	8
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	66
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	85
Rectificar	Rectificar historial (números)	93
	Rectificar forma de pago	2
	Rectificar monto del último pago	8
	Rectificar fecha de último pago	6
	Rectificar saldo actual	13
	Rectificar monto original	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	56
	Consulta sin autorización	20
<b>TOTAL</b>		<b>463</b>

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	140	2.3	80,900.00	3.6
SUPERMERCADO REY	141	2.4	96,540.00	4.3
SUPERMERCADO XTRA	114	1.9	78,810.00	3.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	77	1.3	31,890.00	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	30	0.5	19,550.00	0.9
SUPER CARNES	24	0.4	12,885.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	16	0.3	4,530.00	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	5	0.1	9,660.00	0.4
SUPERMERCADO EL PUEBLO	3	0.1	595.00	0.0
OTROS	5,427	90.8	1,897,932.00	85.0
<b>TOTAL</b>	<b>5,977</b>	<b>100.0</b>	<b>2,233,292.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

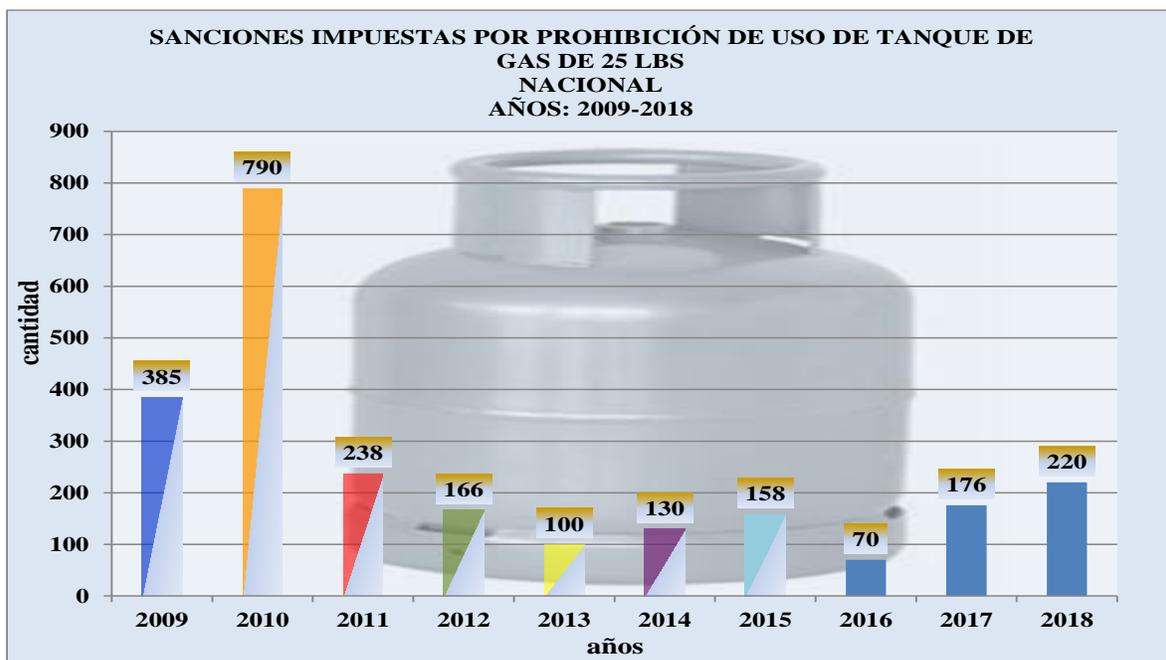
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2018 ( a noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	220	237,040.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,433</b>	<b>1,275,040.00</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

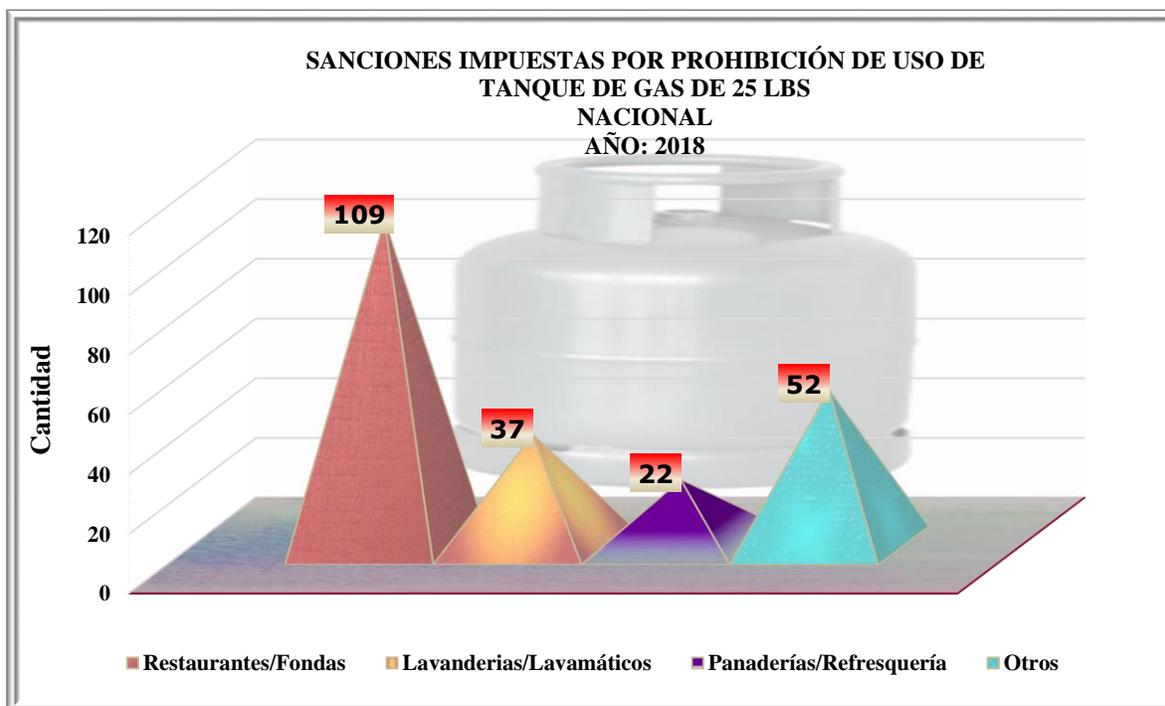
**AÑO: 2018 ( a noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	109	110,325.00
Lavanderías/Lavamáticos	37	58,750.00
Panaderías/Refresquería	22	19,750.00
Otros	52	48,215.00
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>237,040.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 ( a noviembre )

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

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	186
<b>TOTAL</b>	<b>904</b>

Fuente: ACODECO

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2018 ( a noviembre )**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	51	82,150.00
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>254,750.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014-2018**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	14
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	24
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2
Cobro por copias	...	2	...	...	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	1
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>51</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2015 - 2018 ( a noviembre )**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>	<b>45,575.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑOS: 2014 - 2018 ( a noviembre )**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	16	39,433.24
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	79	0.00
La publicidad no es veraz	238	0.00
No cumplieron con la publicidad	154	0.00
No Cuenta con el doble Precio	1	0.00
No indica fecha de duración	4	0.00
Publicidad confusa	16	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	14	0.00
Cintillo no legible	10	0.00
Falta de información	6	0.00
Hasta agotar existencias	10	0.00
La publicidad no es veraz	11	0.00
Publicidad confusa	14	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	0.00
No indica fecha de duración	81	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	7	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	11	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	19	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	21	0.00
Remisión a otra fuente	8	0.00
Venta especial sin falta	19	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>746</b>	<b>39,433.24</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>67</b>	<b>0.00</b>

Fuente: ACODECO

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	6	0.00
Suspendió	73	0.00
Suspendió/ rectificó	11	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	2	508.98
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>508.98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

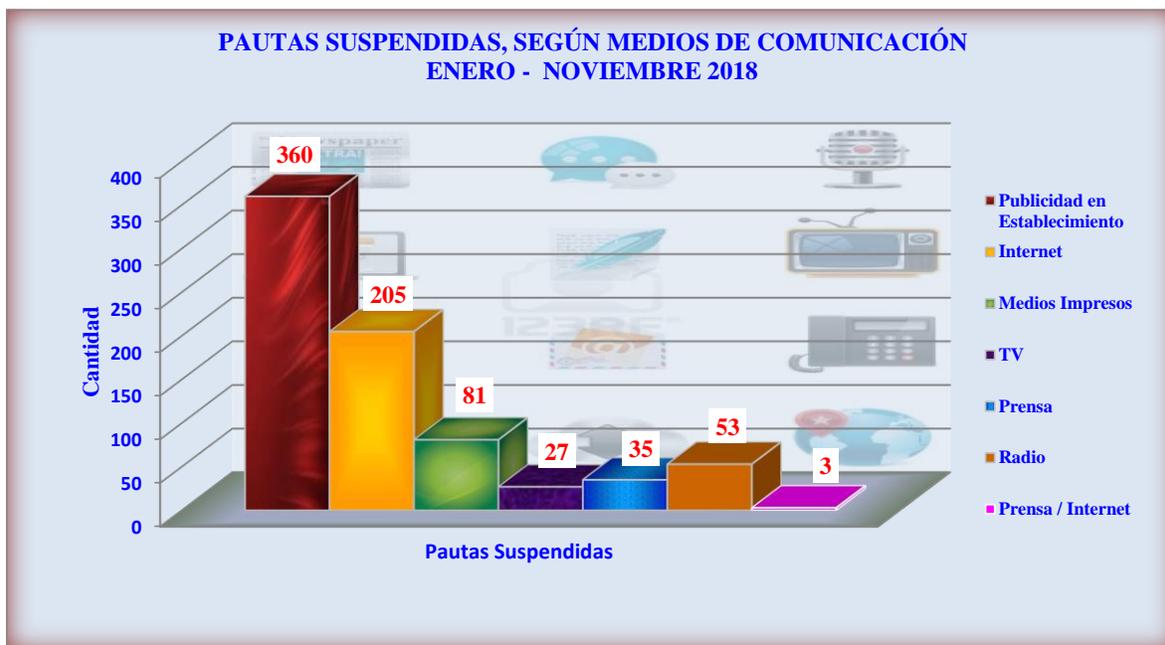
**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	360
Internet	205
Medios Impresos	81
TV	27
Prensa	35
Radio	53
Prensa / Internet	3
<b>TOTAL</b>	<b>764</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
MC DONALD'S	29
SUPERMERCADO REY	19
CLARO PANAMA	16
DO IT CENTER	16
SUPER XTRA	16
CABLE & WIRELESS	15
SUBWAY	14
EL MACHETAZO	11
PANAFOTO	11
SUPERMERCADO 99	11
PANAMA BEST TRAVEL	10
STEVENS	9
CABLE ONDA	8
PANATICKETS	7
CINEPOLIS	6
KFC	6
MULTIMAX	6
DOMINOS PIZZA	5
NOVEY	5
PLAY N TRADE	5
COCHEZ	4
EL COSTO	4
FARMACIAS ARROCHA	4
PETROAUTOS	4
PUMA	4
SUPER CENTRO EL FUERTE	4
BOLTIO	3
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
PAYLESS SHOESOURCE	3
RODELAG	3
SUSHI MARKET	3
SPORTLINE AMERICA	3
AIR PANAMA	2
AUTOSTAR	2
BANISTMO	2
DAVENZA	2
DAYRI QUEEN	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
MAGIC DREAMS	2
NAUTICA	2
OFFICE DEPOT	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
SELECTA	2
DIGICEL	2
ESTIGAMES	2
MULTIOPTICAS	2
SUPER 7	2
SHOWPRO	2
TELERED	2
OTROS	508
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>

Fuente: ACODECO

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**AÑOS: 2006 - 2018 (a noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	8,963	4,643	13,606
<b>TOTAL</b>	<b>131,953</b>	<b>77,783</b>	<b>209,736</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL**

**AÑO: 2006 - 2018 (a noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,453	940	3,393
<b>TOTAL</b>	<b>56,681</b>	<b>29,363</b>	<b>86,044</b>

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

**Fuente: ACODECO**

**COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

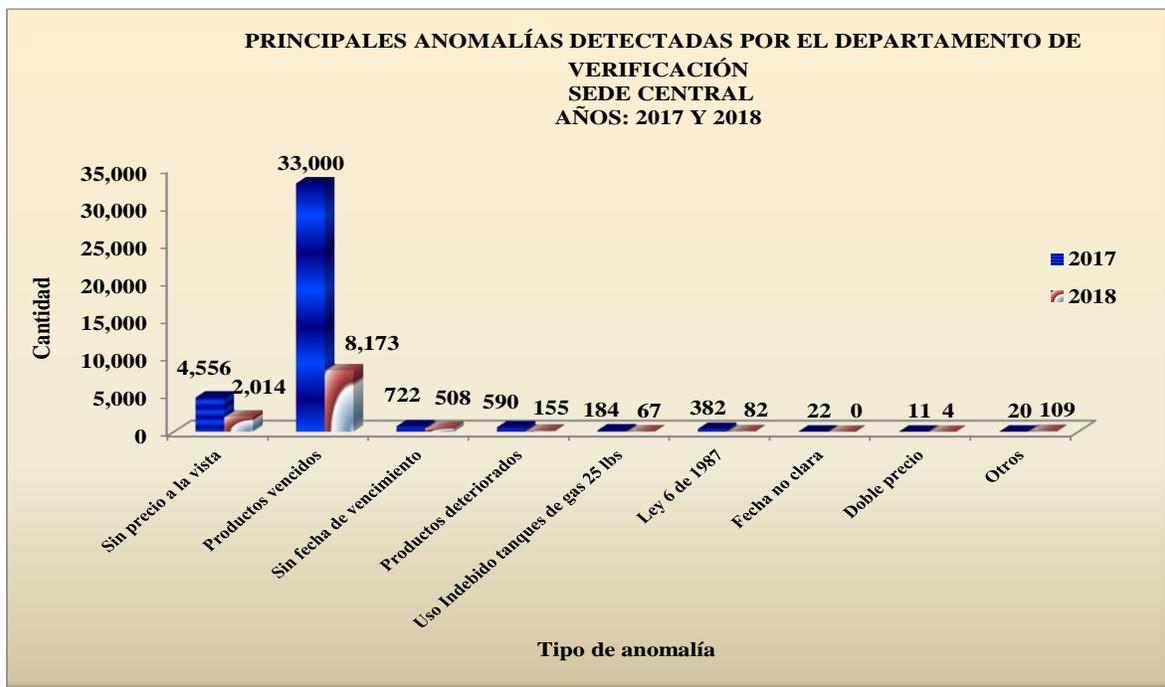
**AÑOS : 2017 - 2018 (enero - noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	2,014
Productos vencidos	33,000	8,173
Sin fecha de vencimiento	722	508
Productos deteriorados	590	155
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	184	67
Ley 6 de 1987	382	82
Fecha no clara	22	0
Doble precio	11	4
Otros	20	109
<b>TOTAL</b>	<b>39,487</b>	<b>11,112</b>

Nota: Ley 6 de 1987 incluye las siguientes faltas: No aplica descuento, sin letrero y letrero con información incorrecta.

**Fuente: ACODECO**



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

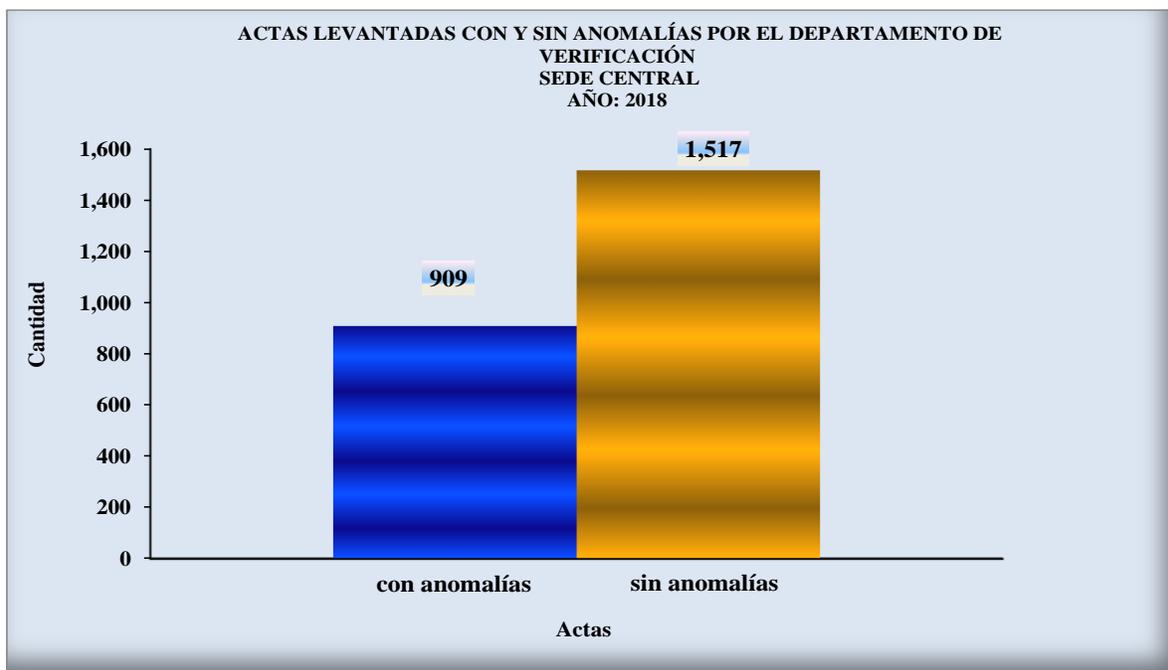
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	909	1,517

Fuente: ACODECO



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

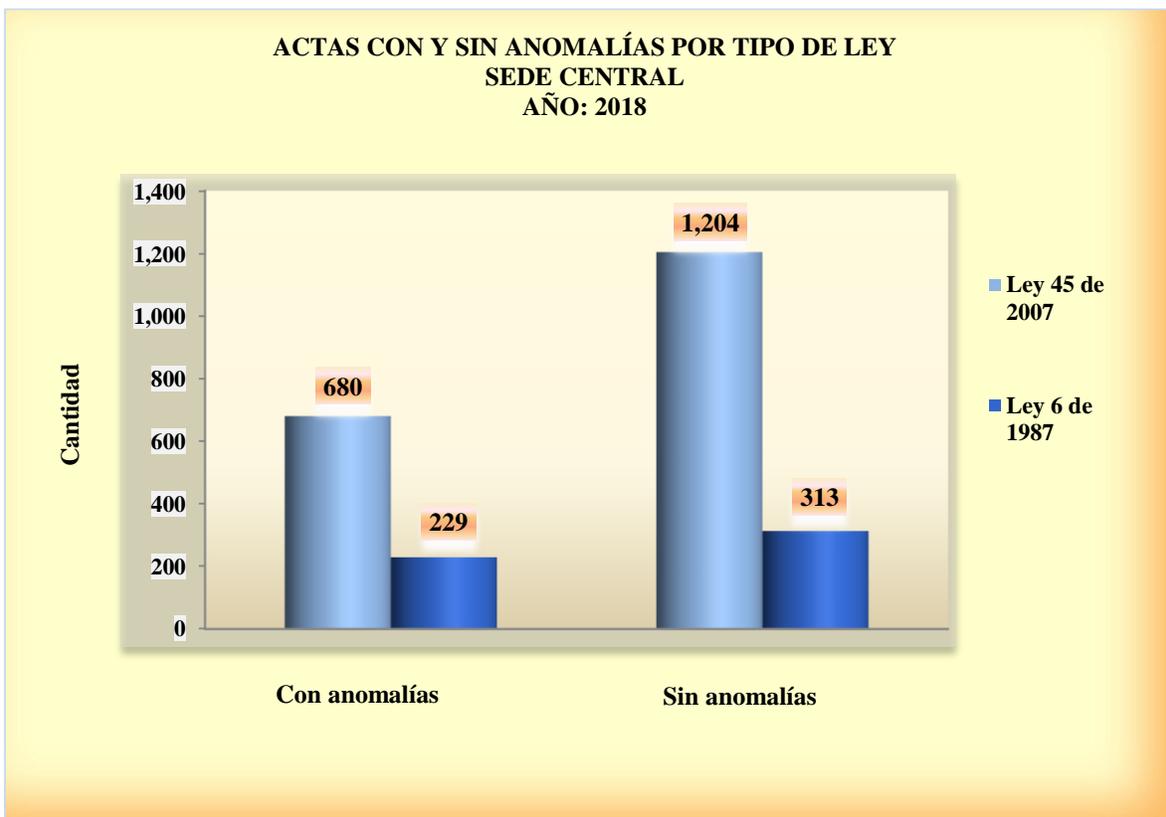
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	680	1,204
Ley 6 de 1987	229	313

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 2012/18 Próxima 2001/19

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	139	788	869	674	0	170	125	2,014	529	311	1,358	1,192	8,169
Productos vencidos (PV)	productos	8,321	10,992	5,092	9,251	0	9,988	8,082	8,173	22,830	1,725	9,531	11,778	105,763
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	3	1,247	22	1	0	67	0	508	2,194	4	1,247	45	5,338
Productos deteriorados	productos	52	174	611	3	0	151	13	155	532	300	459	226	2,676
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	60	0	0	0	0	91	0	0	0	151
Producto doble precio	productos	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	4	2	13
Fecha no clara	productos	1	53	3	4	0	0	12	0	173	0	35	10	291
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	5
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	10	3	34	0	69	54	67	18	22	39	25	351
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	5
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	12	2	0	4	3	22
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5	11
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	26	43	18	14	0	21	22	76	24	3	20	4	271
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	7	1	6	0	3	7	130	0	0	24	7	186
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	25	0	0	0	3	30
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	10	0	0	0	0	1	34	0	22	9	2	80
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	2	0	2	0	12	0	0	1	2	19
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	1	1	11
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	8
<b>TOTAL</b>		<b>8,556</b>	<b>13,330</b>	<b>6,620</b>	<b>10,051</b>	<b>0</b>	<b>10,471</b>	<b>8,318</b>	<b>11,227</b>	<b>26,395</b>	<b>2,387</b>	<b>12,737</b>	<b>13,308</b>	<b>123,400</b>

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**

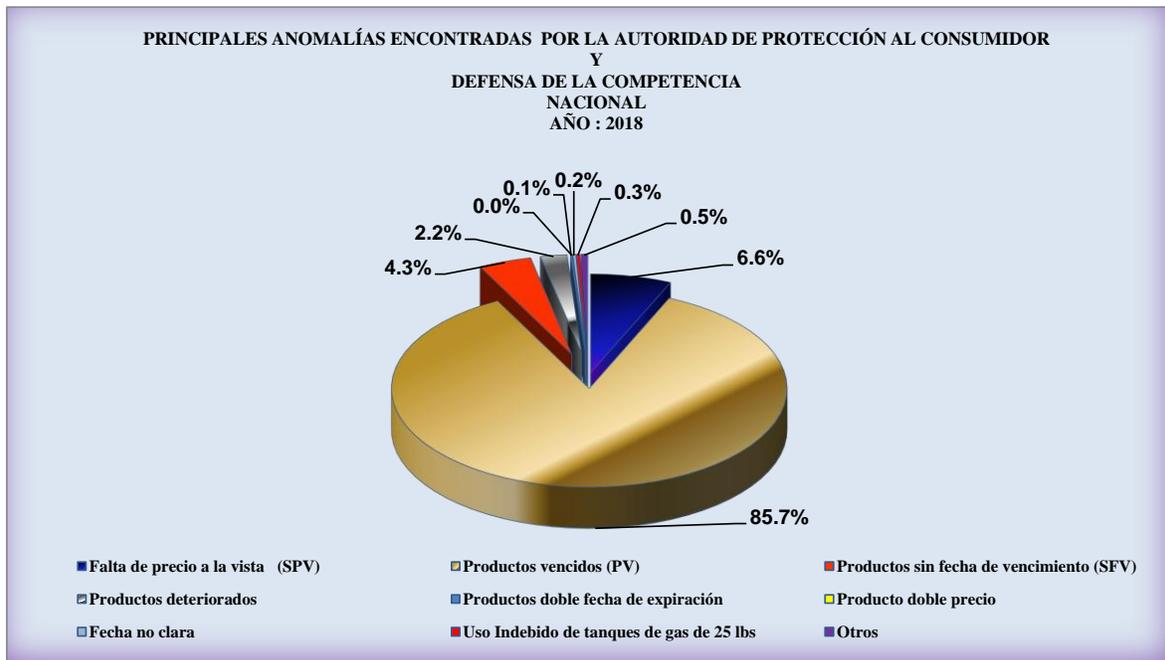
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	8,169	6.6
Productos vencidos (PV)	105,763	85.7
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	5,338	4.3
Productos deteriorados	2,676	2.2
Productos doble fecha de expiración	151	0.1
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	291	0.2
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	351	0.3
Otros	640	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>123,392</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

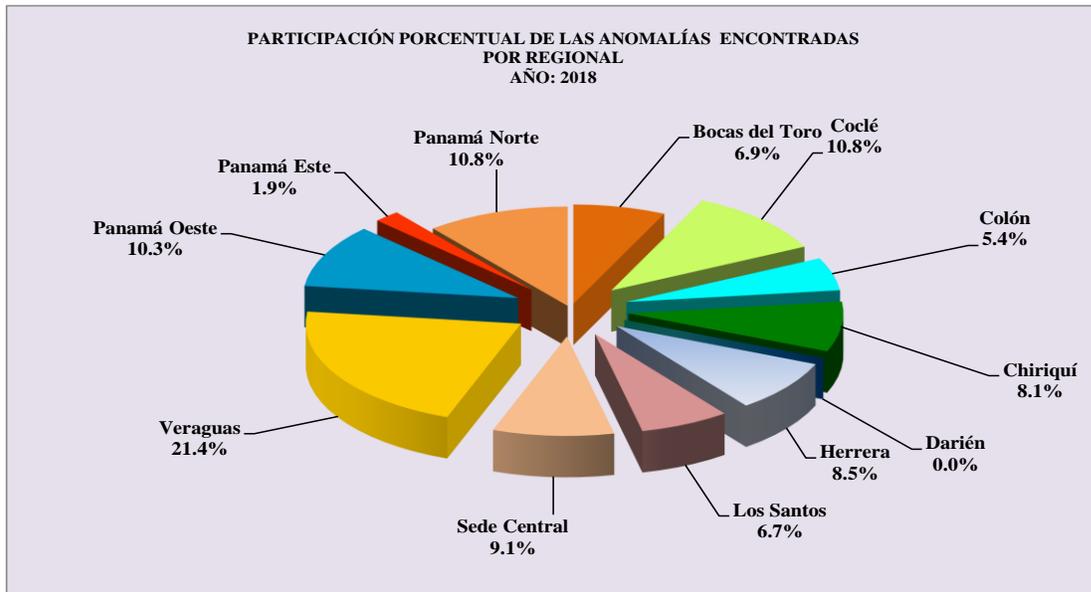
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	8,567	6.9
Coclé	13,330	10.8
Colón	6,620	5.4
Chiriquí	10,051	8.1
Darién	0	0.0
Herrera	10,471	8.5
Los Santos	8,318	6.7
Sede Central	11,227	9.1
Veraguas	26,395	21.4
Panamá Oeste	12,753	10.3
Panamá Este	2,392	1.9
Panamá Norte	13,308	10.8
<b>TOTAL</b>	<b>123,432</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: ACODECO**



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

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	538	13.1	3,037	1.1
SUPERMERCADO 99	1,504	36.5	220,532	81.7
SUPERMERCADO XTRA	496	12.0	13,287	4.9
PRICE SMART	111	2.7	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	318	7.7	3,326	1.2
SUPERMERCADO REY	412	10.0	12,321	4.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.0	820	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	107	2.6	11,193	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	437	0.2
POLL MART	...	...	324	0.1
SUPER CARNES	630	...	835	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONASO	...	...	17	0.0
SUPER KOSHER	...	...	1,950	0.7
MEGA DEPOT	...	...	742	0.3
DELI (K) MARKET	...	...	836	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>4,117</b>	<b>84.7</b>	<b>269,856</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	113	11.0	18,303	7.7
SUPERMERCADO 99	493	47.8	115,895	49.0
SUPERMERCADO XTRA	167	16.2	39,302	16.6
SUPERMERCADO REY	163	15.8	35,098	14.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	55	5.3	3,445	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	1.6	19,151	8.1
SUPER CARNES	24	2.3	51	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	...	...	515	0.2
POLL MART	...	...	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	...	...	608	0.3
SUPER KOSHER	...	...	475	0.2
MEGA DEPOT	...	...	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	...	...	532	0.2
PRICE MART	...	...	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	...	...	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,031</b>	<b>100.0</b>	<b>236,737</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: ACODECO**

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

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

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	298	70.0	12,632	34.5
SUPERMERCADO REY	30	7.0	7,046	19.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	4	0.9	1,425	3.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,527	4.2
SUPERMERCADO XTRA	22	5.2	5,914	16.2
SUPER CARNES	72	16.9	247	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	6.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,859	5.1
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.8
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>426</b>	<b>100.0</b>	<b>36,603</b>	<b>100.0</b>

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

En los meses de enero a junio, octubre y noviembre 2018; no se ha encontrado esta anomalía.

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

**Fuente: ACODECO**

ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

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	139	788	869	674	0	170	125	2,014	529	311	1,358	1,192	8,169
Productos vencidos (PV)	productos	8,321	10,992	5,092	9,251	0	9,988	8,082	8,173	22,830	1,725	9,531	11,778	105,763
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	3	1,247	22	1	0	67	0	508	2,194	4	1,247	45	5,338
Productos deteriorados	productos	52	174	611	3	0	151	13	155	532	300	459	226	2,676
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	60	0	0	0	0	91	0	0	0	151
Producto doble precio	productos	0	1	0	0	0	0	1	5	0	0	4	2	13
Fecha no clara	productos	1	53	3	4	0	0	12	0	173	0	35	10	291
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	5
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	10	3	34	0	69	54	67	18	22	39	25	351
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	5
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	12	2	0	4	3	22
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5	11
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	26	43	18	14	0	21	22	76	24	3	20	4	271
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	7	1	6	0	3	7	130	0	0	24	7	186
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	25	0	0	0	3	30
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	10	0	0	0	0	1	34	0	22	9	2	80
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	2	0	2	0	12	0	0	1	2	19
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	1	1	11
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	8
<b>TOTAL</b>		<b>8,556</b>	<b>13,330</b>	<b>6,620</b>	<b>10,051</b>	<b>0</b>	<b>10,471</b>	<b>8,318</b>	<b>11,227</b>	<b>26,395</b>	<b>2,387</b>	<b>12,737</b>	<b>13,308</b>	<b>123,400</b>

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN  
ACTIVIDADES

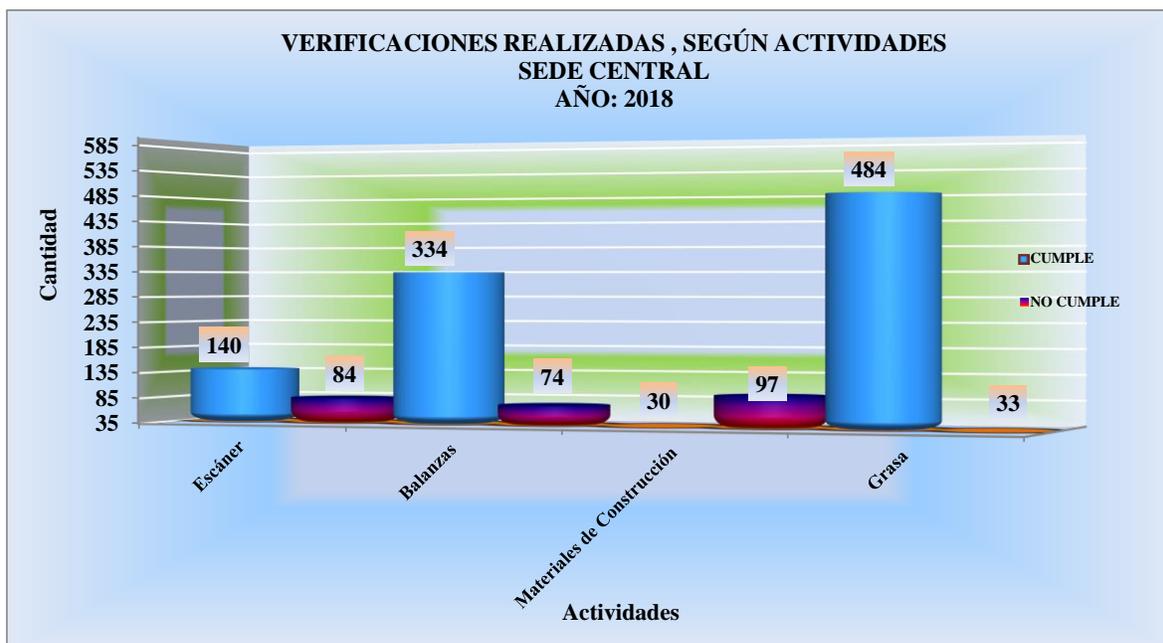
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	140	84
Balanzas	334	74
Materiales de Construcción	30	97
Grasa	484	33

Fuente: ACODECO



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

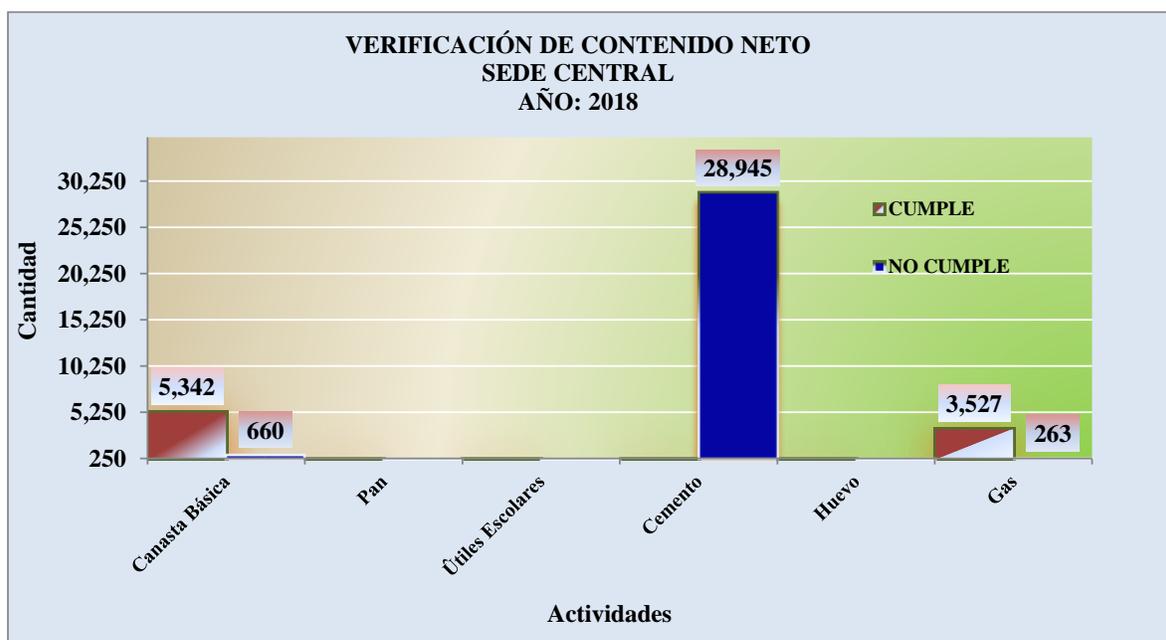
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	5,342	660
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	28,945
Huevo	0	0
Gas	3,527	263

**Fuente: ACODECO**



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

**SEDE CENTRAL**

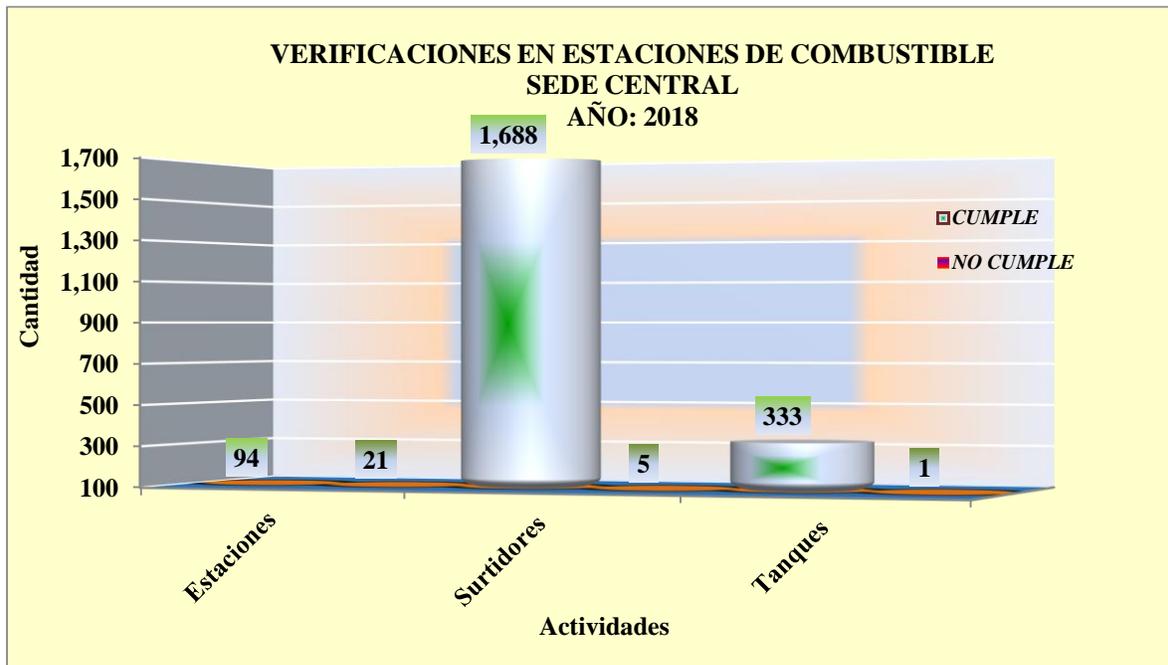
**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	94	21
Surtidores	1,688	5
Tanques	333	1

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

**Fuente: ACODECO**



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

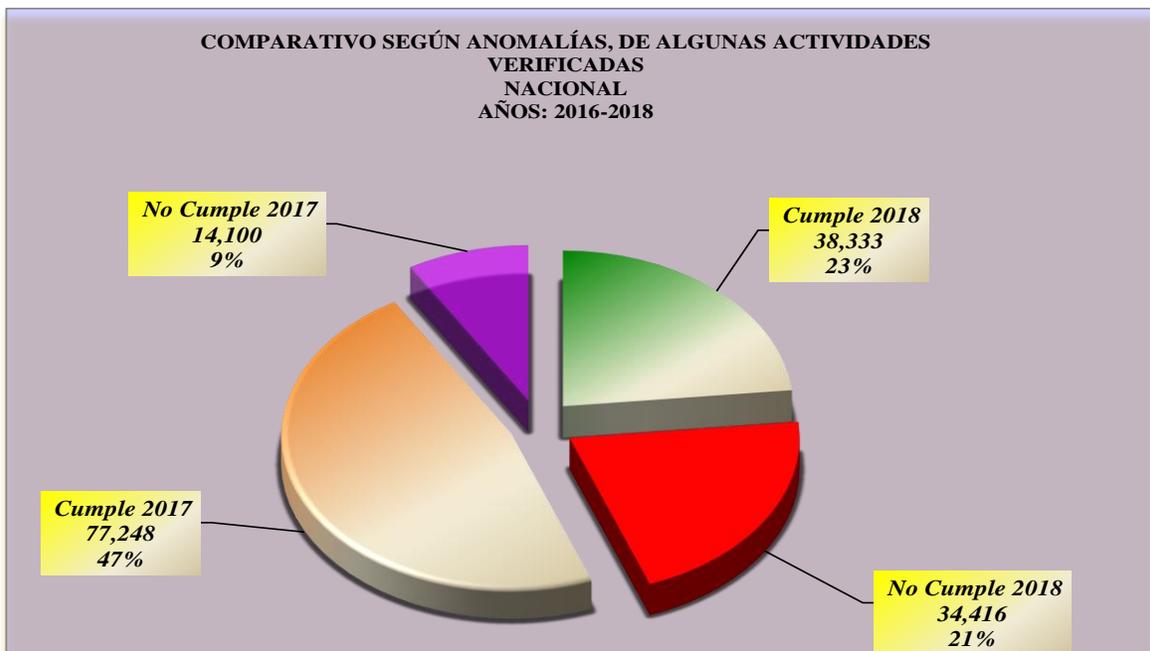
**PERÍODO: 2017 - 2018 ( hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Cumple 2018</b>	<b>No Cumple 2018</b>	<b>Cumple 2017</b>	<b>No Cumple 2017</b>
Escáner	207	209	166	254
Pesas y Balanzas	830	348	1,304	419
Combustible (1)	4,309	79	462	66
Contenido Neto (lotes)	32,131	33,508	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	108	235	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	748	37	1,043	41
<b>TOTAL</b>	<b>38,333</b>	<b>34,416</b>	<b>77,248</b>	<b>14,100</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**



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

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

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	7	46	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	36	14	76	42	53	50	33	23	69	48	89	38	334	74	140	59	830	348	1,178
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	12	0	0	0	13	0	18	0	0	0	26	0	124	0	193	193
- En contra del consumidor	balanza	0	4	0	10	0	37	0	1	0	1	0	3	0	9	0	34	0	99	99
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	5	5
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	163	163	0	0	0	0	7012	796	6323	416	5,342	660	537	738	19,377	2,773	22,150
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28,945	0	0	0	28,945	28,945
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	3	7	24	15	0	0	1	0	23	7	10	24	34	144	25	15	120	212	332
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	54	180	0	0	1	0	2250	0	1939	0	0	0	2357	295	6,601	475	7,076
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	91	283	1132	8	0	0	163	5	648	644	261	73	3,527	185	331	117	6,153	1,315	7,468
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	976	0	0	41	0	0	85	0	0	2	0	0	0	43	1061	1,104
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	2	0	18	0	0	1	4	0	10	2	9	4	61	1	16	8	120	128
Bloques	establecimiento	3	9	14	23	0	0	0	18	17	13	17	5	26	36	23	11	100	115	215
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	8	3	21	8	8	0	26	9	21	5	12	0	94	21	24	6	214	52	266
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	378	5	212	3	142	1	1,688	5	360	1	3,331	22	3,353
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	3	0	2	0	10	10
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	1	0	0	0	16	0	1	0	0	0	2	0	1	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	39	0	98	0	5	0	75	0	65	3	59	0	333	1	90	1	764	5	769
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	10	22	4	14	12	18	16	19	13	28	140	84	11	22	207	209	416
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		50		0		22		65		46		211		54		455		455
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		38		58		22		48		52		192		60		473		473
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	484	33	52	1	748	37	785
Información comercial	marca	0	0	23	10	0	0	18	5	43	15	0	11	24	208	0	4	108	253	361
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	24	127	0	0	28	133	161
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>355</b>	<b>327</b>	<b>2,070</b>	<b>1,472</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>800</b>	<b>94</b>	<b>10,420</b>	<b>1,648</b>	<b>8,912</b>	<b>605</b>	<b>12,063</b>	<b>30,630</b>	<b>3,951</b>	<b>1,286</b>	<b>38,640</b>	<b>36,126</b>	<b>74,766</b>

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

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

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA  
NACIONAL  
AÑOS: 2012-2018 (noviembre)**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Andrés de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	830	348	4,790	1,509	6,299
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	2	472	474
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	99	0	410	410
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44	19		21	0	18	0	12	0	25	0	5	0	144	144	
Andrés Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	32,131	33,508	422,836	99,296	522,132
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	120	212	650	1,298	1,948
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	665	5,569	6,234
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas ,porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	414	1,682	2,096
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	214	52	1,140	401	1,541
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,331	22	16,069	187	16,256
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	152	152
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	764	5	3,724	29	3,753
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	5	77	82
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	207	209	855	1,562	2,417
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		455		2,915		2,915
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		473		2,889		2,889
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	748	37	4,443	584	5,027
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	375	698	1,073
Verificaciones Especiales *	prod-establec											46	46	28	133	74	179	253

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.  
 (\*) 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**

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	406
Medios de Comunicación	7,453
Consulta	5,095
Capacitaciones	610
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	347
Cuida Tu Bolsillo	80
Guía del Consumidor	4
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	1,460
Ley 24	17
Ley 45	2,720
Ley 81	127
Ley 134 de 2013	4
Control de Precio	1,132
Otros	1,650
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	150
Radio	448
Prensa	50
Otros	58
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	618
Los Pueblos	424
La Peatonal	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	
	205,566
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	
	43,881

**Fuente: ACODECO**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>483</b>
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	7	5	7	7	6	3	58
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	0	0	1	6	12	0	27
Programas	9	7	7	4	11	10	18	13	3	3	10	95
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	24	28	33	0	8	6	210
Capacitaciones	9	6	11	7	11	6	6	1	2	9	3	71
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
<b>PROGRAMAS</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>114</b>
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	2	4	5	3	2	1	22
Reciclaje	0	0	0	1	1	0	3	1	0	1	1	8
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	8	11	7	6	11	7	80
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	4
<b>TEMAS</b>	<b>19</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>392</b>
Ley 6ta	6	8	9	16	19	7	11	9	3	11	5	104
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ley 45	6	8	27	9	15	10	9	7	7	8	4	110
Ley 81	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	23	27	30	1	8	6	168
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>									
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
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>84</b>
Televisión	7	7	9	3	9	8	11	1	6	12	8	81
Radio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>101</b>	<b>83</b>	<b>170</b>	<b>76</b>	<b>82</b>	<b>93</b>	<b>69</b>	<b>1,042</b>
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	44	618
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	25	424
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>5,919</b>	<b>1,184</b>	<b>2,348</b>	<b>1,850</b>	<b>1,878</b>	<b>3,412</b>	<b>3,273</b>	<b>5,650</b>	<b>4,880</b>	<b>17,132</b>	<b>7,687</b>	<b>55,213</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>346</b>	<b>131</b>	<b>348</b>	<b>496</b>	<b>434</b>	<b>304</b>	<b>983</b>	<b>385</b>	<b>191</b>	<b>391</b>	<b>246</b>	<b>4,255</b>

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	33	25	13	27	0	64	53	88	19	9	17	<b>348</b>
Población Beneficiada Jornadas Educativas	582	625	0	12,424	0	7,316	288	1,097	1,021	208	598	<b>24,159</b>
<b>Capacitaciones</b>	52	50	67	28	0	111	110	37	29	21	34	<b>539</b>
<b>Personas Capacitadas</b>	1,339	977	1,137	634	0	2,302	1,803	1,165	709	894	1,516	<b>12,476</b>
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	0	<b>325</b>
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	0	<b>325</b>
<b>Consultas Educativas</b>	207	337	695	530	0	408	848	798	439	518	105	<b>4,885</b>
Personal	184	334	300	508	0	408	619	776	327	436	105	<b>3,997</b>
Telefonía	23	3	395	22	0	0	229	22	112	82	0	<b>888</b>
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas - Consultas</b>	207	337	474	551	0	2,324	848	799	569	609	0	<b>6,718</b>
Ley 6ta	35	39	232	240	0	431	161	98	90	30	0	<b>1,356</b>
Ley 24	1	0	0	0	0	2	0	8	2	3	0	<b>16</b>
Ley 45	125	81	0	268	0	932	425	116	317	346	0	<b>2,610</b>
Ley 81	5	0	0	17	0	0	19	0	0	81	0	<b>122</b>
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Control de Precios	8	161	242	22	0	28	67	523	60	21	0	<b>1,132</b>
Otros	33	56	0	4	0	931	176	54	100	128	0	<b>1,482</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	10,356	4,014	2,916	38,775	0	39,986	20,949	14,537	10,437	8,383	0	<b>150,353</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	35	48	71	219	0	37	107	98	4	3	6,804	<b>7,426</b>
Televisión	3	6	4	27	0	2	9	16	0	2	0	<b>69</b>
Radio	32	32	17	146	0	34	98	81	4	1	0	<b>445</b>
Prensa	0	2	0	46	0	1	0	1	0	0	0	<b>50</b>
Otros	0	8	50	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>58</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>2,128</b>	<b>1,939</b>	<b>1,832</b>	<b>13,588</b>	<b>0</b>	<b>10,026</b>	<b>3,264</b>	<b>3,060</b>	<b>2,169</b>	<b>1,620</b>	<b>2,219</b>	<b>39,626</b>

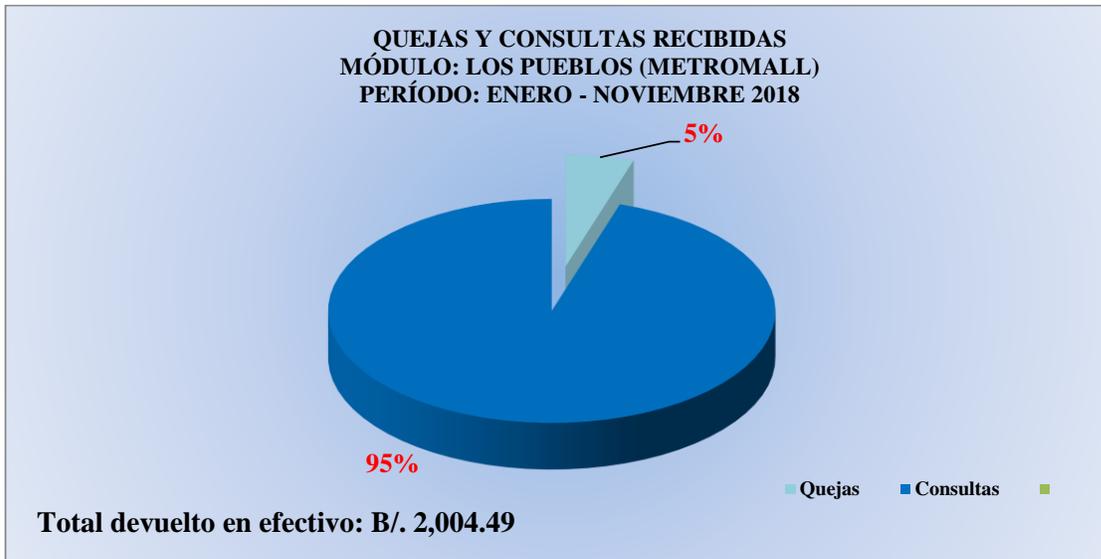
Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7	22	2,004.49
Consultas	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	25	424	
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>103</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>446</b>	

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



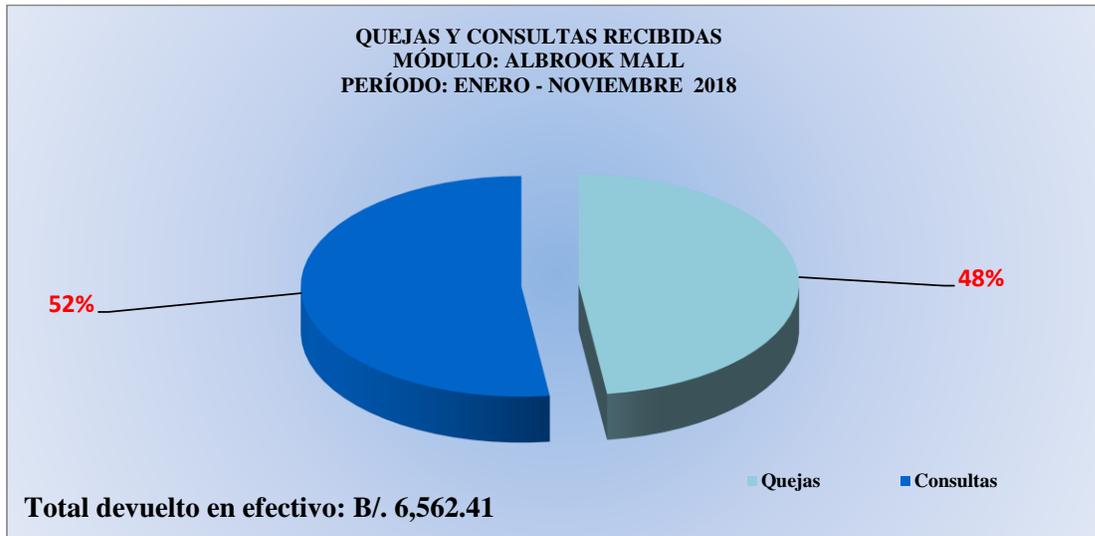
ALBROOK MALL

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B./)
Quejas	81	54	48	48	66	44	47	40	37	57	47	569	6,562.41
Consultas	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	44	618	
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>133</b>	<b>98</b>	<b>114</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>1,187</b>	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

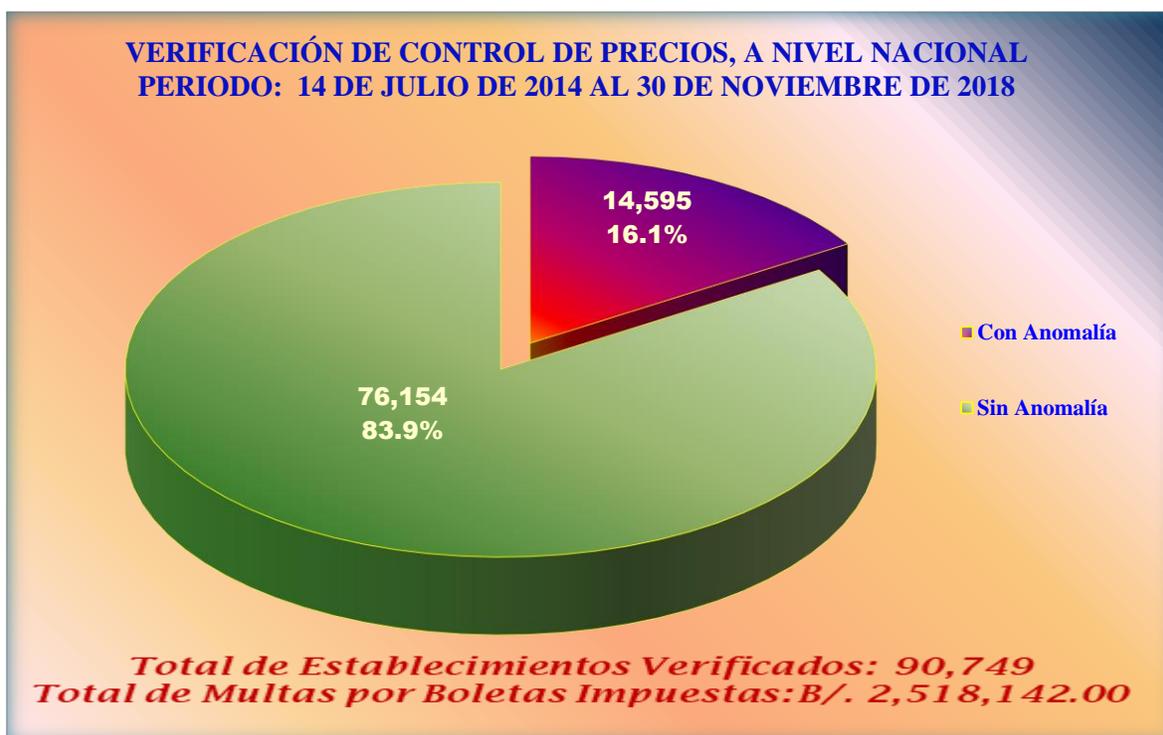
## NACIONAL

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

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	14,595
Sin Anomalía	76,154
<b>TOTAL</b>	<b>90,749</b>

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 2018

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,122
Minisuper	42,195
Abarroterías	42,432
<b>TOTAL</b>	<b>90,749</b>

Fuente: ACODECO

