



**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. 20/11/18 Próxima 20/12/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,888	29,388,743.43
Ene-Dic-16	3,792	46,761,305.08
Ene-Dic-17	3,859	69,791,225.46
Ene-Oct-18	3,160	59,066,625.07

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2018

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,784	37,830,975.46
Ene-Oct-18	2,322	32,549,933.10

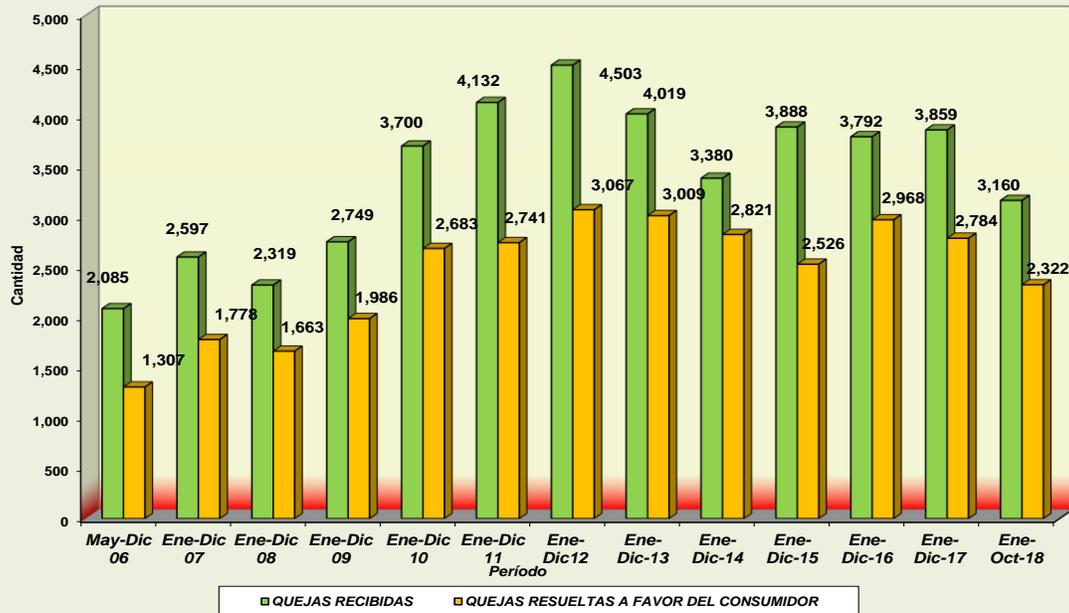
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

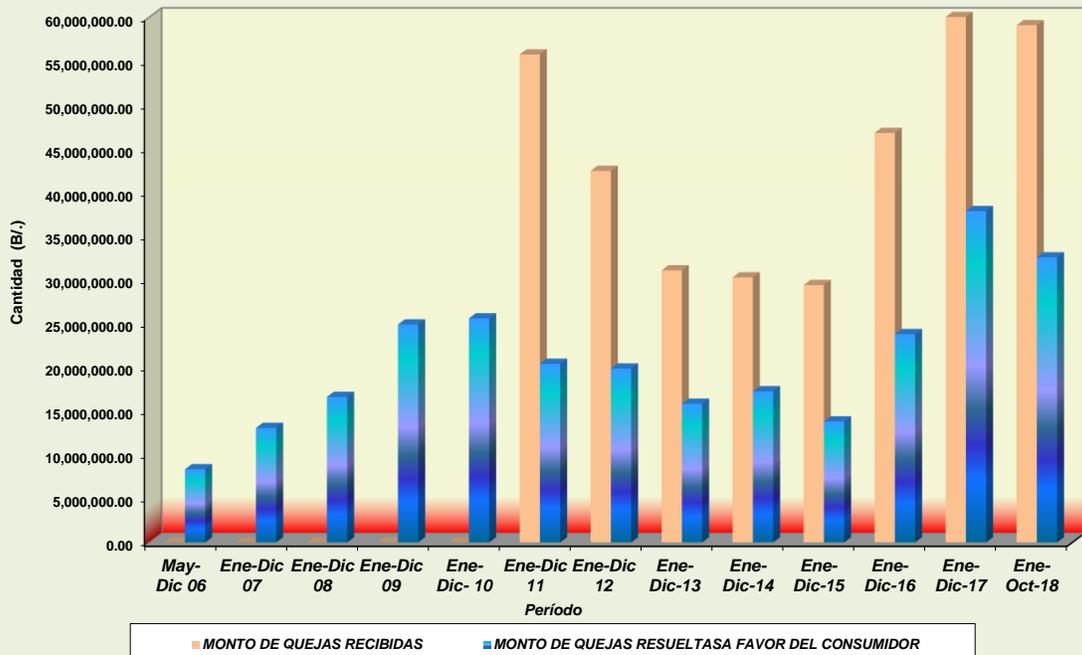
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	31,655	269,815,829.05
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Oct-18	2,279	55,962,378.81

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

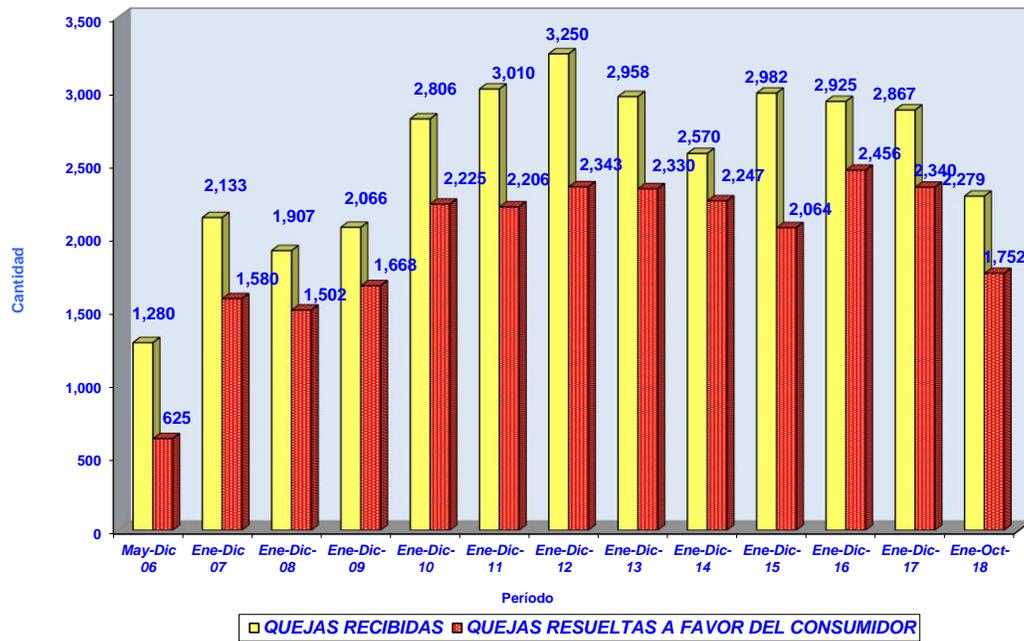
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

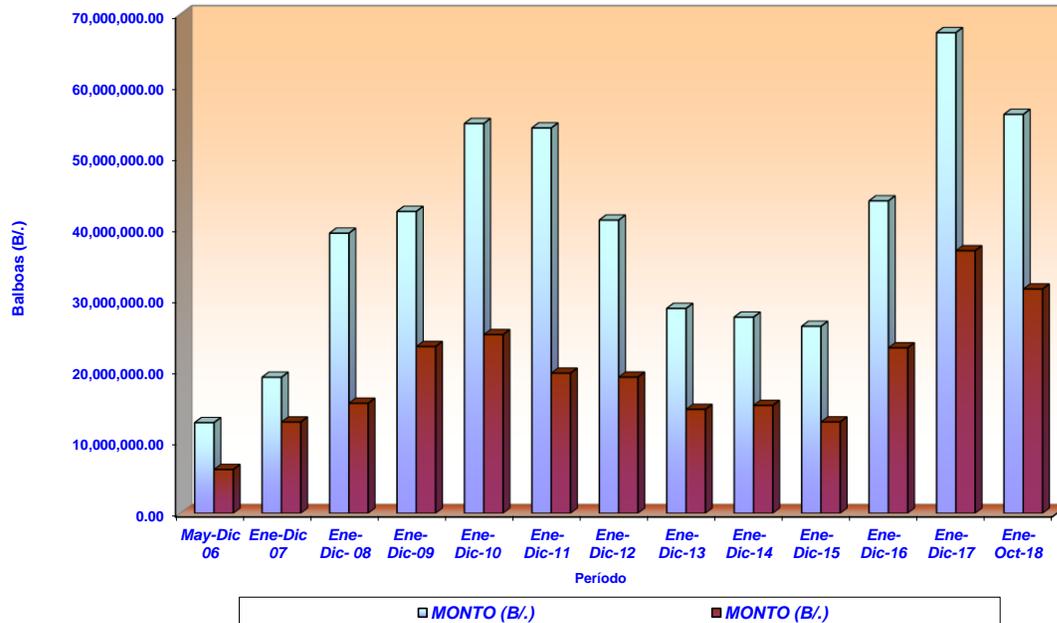
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Oct-18	1,752	31,461,168.57
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	25,338	255,584,808.94

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,738	2,279	98	361	0
REGIONAL	Expedientes	961	881	23	57	...
TOTAL NACIONAL		3,699	3,160	121	418	0
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	92					
Promedio de Quejas Mensual	370					

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%	83.24%	3.58%	13.18%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	91.68%	2.39%	5.93%	...

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. 20/11/18 Próxima 20/12/18

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Oct-18	881	3,104,246.26

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-Oct-18	570	1,088,764.53

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	518
Hoteles o planes vacacionales	73
Agencia de autos	48
Material didáctico	33
Cursos de inglés	12
Venta de autos usados	12
Constructoras	7
Servicio de intermediación	6
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
Servicios Profesionales	2
Almacén por departamentos	1
Clínicas	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Mueblerías	1
Repuestos para autos	1
Imprenta y copadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
TOTAL	746

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	401	53.8	100,594.45	40,338,376.26
Incumplimiento de contrato	111	14.9	54,102.38	6,005,364.45
Falta de información comercial	71	9.5	46,120.54	3,274,558.41
Incumplimiento de garantía	47	6.3	34,552.86	1,623,984.33
Vicio oculto	32	4.3	81,830.39	2,618,572.51
Aclaración de contrato	28	3.8	7,374.48	206,485.30
Incumplimiento de servicio	16	2.1	12,552.52	200,840.25
Devolución de dinero/abono	14	1.9	6,442.71	90,198.00
Cobro indebido	9	1.2	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
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
Anulación de contrato	2	0.3	3,225.00	6,450.00
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
Daño y perjuicio	1	0.1	7,804.72	7,804.72
TOTAL	746	100.0	73,883.91	55,117,396.95

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 - OCTUBRE 2018**

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	122	31.8	72,534.21	8,849,173.88
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	86	22.4	81,109.13	6,975,385.56
Acuerdo en audiencia/Varios	86	22.4	51,038.19	4,389,283.91
Abandono	56	14.6	44,710.43	2,503,783.99
Pendiente constancia Desistimiento	14	3.6	65,142.72	911,998.01
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	2.9	106,383.00	1,170,213.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.5	75,025.00	150,050.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.5	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reemplazo	1	0.3	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Reparación	1	0.3	44,949.50	44,949.50
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.3	40,000.00	40,000.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.3	2,700.00	2,700.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.3	1,150.00	1,150.00
TOTAL	384	100.0	60,729.56	25,182,076.96

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	327	39,588,451.22
Incumplimiento de contrato	94	5,769,316.03
Falta de información comercial	39	3,065,486.11
Vicio oculto	25	2,399,522.50
Devolución de dinero/abono	12	82,610.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	8	267,016.02
Veracidad de la publicidad	3	221,490.00
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	518	52,081,068.80

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	189	16,990,944.70
Desistimientos	113	11,393,830.48
Fallo a favor	5	75,438.89
TOTAL	307	28,460,214.07

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 - OCTUBRE 2018**

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	22
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	21
MYSTIC VALLEY	21
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	17
HORIZON TOWER S.A.	15
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.	8
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	6
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	5
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	5
MELLOW SPRING INC.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	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
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	3
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	3
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	3
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIAR	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUINVEST, 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
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.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC 24, 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 CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP. / INMOBILIARIA ALHAMAR	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
THE PHOENIX TOWER, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
AGROGANADERA MARELISA	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	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
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BADGER SERVICES, INC	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BM REAL ESTATE, INC	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COINDECESA	1
COLINAS DE ARRAJAN, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO MAGESTIC GARDEN, S.A./ INMOBILIARIA PAC	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONCEPTOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A. / PROCASA / CONSTRUCTORA	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD FAYETTEVILLE	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS INMOBI	1
DON CASA, S.A / DESARROLLO SATELITE, S.A.	1
GRUPO BINIAN, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, 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
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	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
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXORY CORP	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, 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
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PRIMER LOTE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, 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 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. / ADMINISTRADORA DI	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	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
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	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
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	518

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	124	2,417,624.71
Falta de información	19	111,853.43
Vicio oculto	18	322,127.22
Incumplimiento de servicio	14	84,601.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
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
TOTAL	194	3,219,907.69

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	50	843,036.59
Acuerdo	45	690,303.41
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	112	1,641,905.64

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018****Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	42
EXCEL AUTOMOTRIZ	31
PETROAUTOS, S.A.	24
RICARDO PEREZ, S.A.	19
CONSULTENOS, S.A.	14
MOTORES JAPONESES	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
BAHIA MOTORS	6
LUMOVIL, S.A.	6
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	194

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	54	419,188.42
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	10	90,422.28
Vicio oculto	7	78,998.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	9	42,285.00
Daño y perjuicio	1	921.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	88	654,013.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	183,288.65
Acuerdo	9	88,949.00
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	39	275,244.81

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	8
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
TECNICAR CENTER	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	2
AUTOS SMART 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
PTY CAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	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
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, 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
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	88

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	299
Inmobiliarias	242
Electrodomésticos/equipos electrónicos	220
Celulares	219
Tv por cable	164
Agencia de autos	146
Almacén por departamentos	125
Mueblería/equipo electrónico	114
Venta de autos usados	76
Telefonia	62
Taller de reparación de autos	57
Repuestos para autos	50
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	49
Hoteles o planes vacacionales	45
Mueblerías	38
Servicio de intermediación	32
Almacén de ropa y calzados	28
Joyería/Relojerías	27
Servicios Profesionales	25
Escuelas / colegio	23
Fábricas de muebles	22
Servicios de instalación	20
Alquiler de autos	18
Líneas aéreas	18
Agencias de viajes	17
Ópticas	15
Computadoras	14
Supermercados	14
Universidad	14
Clínicas	11
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Cursos varios	10
Agencia de motos	10
Constructoras	9
Materiales de construcción	9
Ventas por internet	9
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	8
Eventos artísticos	8
Centros de estéticas	8
Estaciones de gasolinas	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Imprenta y copiadoras	6
Animales	5
Herrerías	5
Servicios de transporte particular	5
Dentista	5
Casa de empeño	4
Estudios de Fotografías	4
Ventas por TV	4
Salón de belleza	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Remodelación	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Servicios Eléctricos	4
Bancos	3
Comunicaciones / internet	3
Motores (no autos)	3
Librerías	3
Decoración	3
Bienes y raíces	3
Lavautos	3
Restaurantes / fondas	2
Videojuegos	2
Minisuper	2
Industrial	2
Zapaterías	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Servicios de grúas	1
Servicios de ambulancias	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,414

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	941	39.0	2,329.34	2,191,906.48
Falta de información	570	23.6	794.16	452,671.06
Incumplimiento de servicio	210	8.7	1,346.35	282,733.11
Incumplimiento de contrato	146	6.0	2,590.40	378,198.02
Resolución de contrato	105	4.3	60.62	6,364.93
Anulación de contrato	84	3.5	683.27	57,394.62
Custodia de bien	73	3.0	1,182.47	86,320.54
Rescindir contrato	65	2.7	106.38	6,914.99
Cobro indebido	59	2.4	823.12	48,563.85
Vicio oculto	52	2.2	5,481.02	285,013.26
Daño y perjuicio	52	2.2	1,521.84	79,135.60
Devolución de dinero	21	0.9	841.24	17,666.02
Venta engañosa	15	0.6	2,803.53	42,052.94
Veracidad de la publicidad	12	0.5	732.67	8,792.04
Mercancía defectuosa	4	0.2	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
TOTAL	2,414	100.0	1,635.97	3,949,228.12

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	511	28.2	1,224.59	625,764.03
Desistimiento/Devolución	297	16.4	671.02	199,293.50
Acuerdo en audiencia/Varios	232	12.8	506.49	117,506.48
Pendiente constancia desistimiento	159	8.8	394.29	62,691.74
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	148	8.2	820.96	121,502.10
Resolución/Devolución	109	6.0	1,032.76	112,571.30
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	84	4.6	750.11	63,008.93
Acuerdo en audiencia/Reparación	45	2.5	2,505.74	112,758.19
Resolución/Reemplazo	42	2.3	543.87	22,842.66
Resolución/Reparar	38	2.1	764.96	29,068.30
Resoluciones/Varios	31	1.7	582.82	18,067.41
Acuerdo/Reemplazo	31	1.7	332.25	10,299.66
Transacción extrajudicial	28	1.5	1,713.41	47,975.36
Abandono	28	1.5	556.41	15,579.36
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	16	0.9	604.51	9,672.16
Acuerdo/Devolución	6	0.3	431.68	2,590.10
Acuerdo/Reparación	5	0.3	612.88	3,064.38
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	1,812	100.0	870.78	1,577,856.66

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	122	167,206.52
Incumplimiento de contrato	59	126,694.87
Vicio oculto	23	44,322.07
Cobro indebido	13	25,214.71
Incumplimiento de garantía	12	20,304.79
Devolución de dinero	4	2,473.00
Anulación de contrato	3	8,200.00
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
TOTAL	242	400,529.51

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	92	123,630.56
Acuerdos	49	76,150.73
Resolución	35	54,626.02
Transacción extrajudicial	4	3,475.00
TOTAL	180	257,882.31

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/8 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	13
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	11
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
DILINTER, S.A.	4
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
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	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
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL S.A./URBES	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY, S.A.	2
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
SUCASA	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, 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
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	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
CONSTRUINVEST, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FULTON ASSETS, CORP / LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,	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 REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, 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
INVERSIONES CAR SAM, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	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
LOMA VISTA REALTY CORP.	1
LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
NELO, 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 &	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
RESIDENCIAL EL LAUREL, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
RCR PROPERTIES	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
THE GROUP INTERNACIONAL	1
UNICASA PANAMA S.A	1
TANARA HOUSING DEVELOPMENT S. DE R.L.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, 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
TOTAL	242

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	189	93,726.21
Falta de información	9	3,556.21
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
Incumplimiento de contrato	2	301.98
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	220	109,073.72

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	120	53,506.14
Acuerdo	68	34,129.18
Resolución	28	18,847.13
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	219	109,885.09

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	34
MULTIMAX	22
ELEKTRA	18
FOTO SONIDO	16
SUPER AUDIO	13
PHOTURA	11
RODELAG	10
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
PANAFOTO	5
TECH & HOUSE	5
E-VISION	4
SOUND N MUSIC	4
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MAX VISION	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
EL FUERTE	2
RAMTEC	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
EL MACHETAZO	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA KAREN	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
GRUPO CREDITMALL	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREASA	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	220

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	169	37,113.42
Custodia de bien	22	7,648.37
Incumplimiento de servicio	11	1,117.05
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
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	219	50,659.98

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	129	26,219.08
Acuerdo	58	13,895.95
Resolución	13	3,377.26
Transacción extrajudicial	2	931.76
TOTAL	202	44,424.05

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	6
MOVICELL	6
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
HS MOVILES	3
JIN XU SHOP	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL FAST	2
CELL PLUS	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
HD MOVIL	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	2
MOBILE BRANDS	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
YAYO ELECTRONICS, S.A.	2
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 DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES TONY	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
FASHION MOVIL 4 ALTOS	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 #2	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 SHOP	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL CENTRO	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL.COM	1
MULTI CELL WANG #1	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
NEW & MOVIL	1
O & P STORE	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
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
WEI WEI DIGITAL	1
YO ITALK 3.0 S.A.	1
TOTAL	219

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	24	20,079.88
Falta de información	7	5,056.49
Venta engañosa	2	32,030.00
Cobro indebido	1	1,533.76
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	38	61,014.63

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	17	11,323.40
Acuerdo	10	38,180.49
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	31	52,022.77

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	18
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	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
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
INVERSIONES SALETA, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR, S.A.	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
SAMBEL MUEBLES, S.A.	1
TOTAL	38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	124	2,417,624.71
Falta de información	19	111,853.43
Vicio oculto	18	322,127.22
Incumplimiento de servicio	14	84,601.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
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
TOTAL	194	3,219,907.69

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	50	843,036.59
Acuerdo	45	690,303.41
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	112	1,641,905.64

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	42
EXCEL AUTOMOTRIZ	31
PETROAUTOS, S.A.	24
RICARDO PEREZ, S.A.	19
CONSULTENOS, S.A.	14
MOTORES JAPONESES	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
BAHIA MOTORS	6
LUMOVIL, S.A.	6
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	194

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	54	419,188.42
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	10	90,422.28
Vicio oculto	7	78,998.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	9	42,285.00
Daño y perjuicio	1	921.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	88	654,013.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	183,288.65
Acuerdo	9	88,949.00
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	39	275,244.81

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 octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	9.0	59,862.16
2016	302	25.0	371,459.57
2017	438	36.3	393,978.99
2018	359	29.7	517,990.00
TOTAL	1,208	100.0	1,343,290.72

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	6.0	31,847.77
2016	274	28.0	286,129.69
2017	313	32.0	298,966.18
2018	331	33.9	310,338.17
TOTAL	977	100.0	927,281.81

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	354	98.6	490,700.92
Conciliación	5	1.4	27,289.08
TOTAL	359	100.0	517,990.00

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	323	91.2	478,058.50
Falta de información	19	5.4	6,847.64
Vicio oculto	5	1.4	2,640.41
Veracidad de la publicidad	3	0.8	339.02
Incumplimiento de contrato	2	0.6	2,195.00
Incumplimiento de servicio	2	0.6	620.35
TOTAL	354	100.0	490,700.92

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 - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	2	40.0	289.08
Incumplimiento de servicio	1	20.0	20,000.00
Falta de información	1	20.0	6,600.00
Cláusula abusiva	1	20.0	400.00
TOTAL	5	100.0	27,289.08

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

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	150	31.2	279,685.94
Resueltas	331	68.8	310,215.10
Acuerdo	269	55.9	272,434.79
Resolución de Fondo	62	12.9	37,780.31
TOTAL	481	100.0	589,901.04

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 - OCTUBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	329	99.4	309,993.36
Conciliación-Veracidad	2	0.6	221.74
TOTAL	331	100.0	310,215.10

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	146	30.7	252,535.95
Acuerdo	267	56.2	272,213.05
Resolución de Fondo	62	13.1	37,780.31
TOTAL	475	100.0	562,529.31

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 - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	4	66.7	27,149.99
Acuerdo	2	33.3	221.74
TOTAL	6	100.0	27,371.73

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 - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	169	61.2	117,208.7	19,808,266.50
Incumplimiento de contrato	39	14.1	45,332.6	1,767,971.62
Falta de información comercial	21	7.6	74,667.4	1,568,014.62
Incumplimiento de garantía	19	6.9	30,472.5	578,978.31
Vicios ocultos	13	4.7	68,766.0	893,957.50
Incumplimiento de servicio	5	1.8	11,166.0	55,829.84
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	0.4	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.4	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.4	20,959.6	20,959.56
Veracidad de la publicidad	1	0.4	30,275.0	30,275.00
TOTAL	276	100.0	90,412.30	24,953,793.79

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	81	64.3	52,723.03	4,270,565.83
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	29	23.0	41,427.76	1,201,405.10
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	16	12.7	19,876.78	318,028.55
TOTAL	126	100.0	60,729.56	5,789,999.48

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 - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	22	2,488,584.88
Incumplimiento de garantía	4	190,629.00
Cobro indebido	4	17,181.32
Incumplimiento de contrato	4	111,839.91
Incumplimiento de servicio	4	47,968.08
Falta de información comercial	3	414,425.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
TOTAL	43	3,546,598.97

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 - OCTUBRE 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	28	3,363,623.91
Agencia de autos	5	66,684.59
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	2	33,957.30
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	43	3,546,598.97

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**

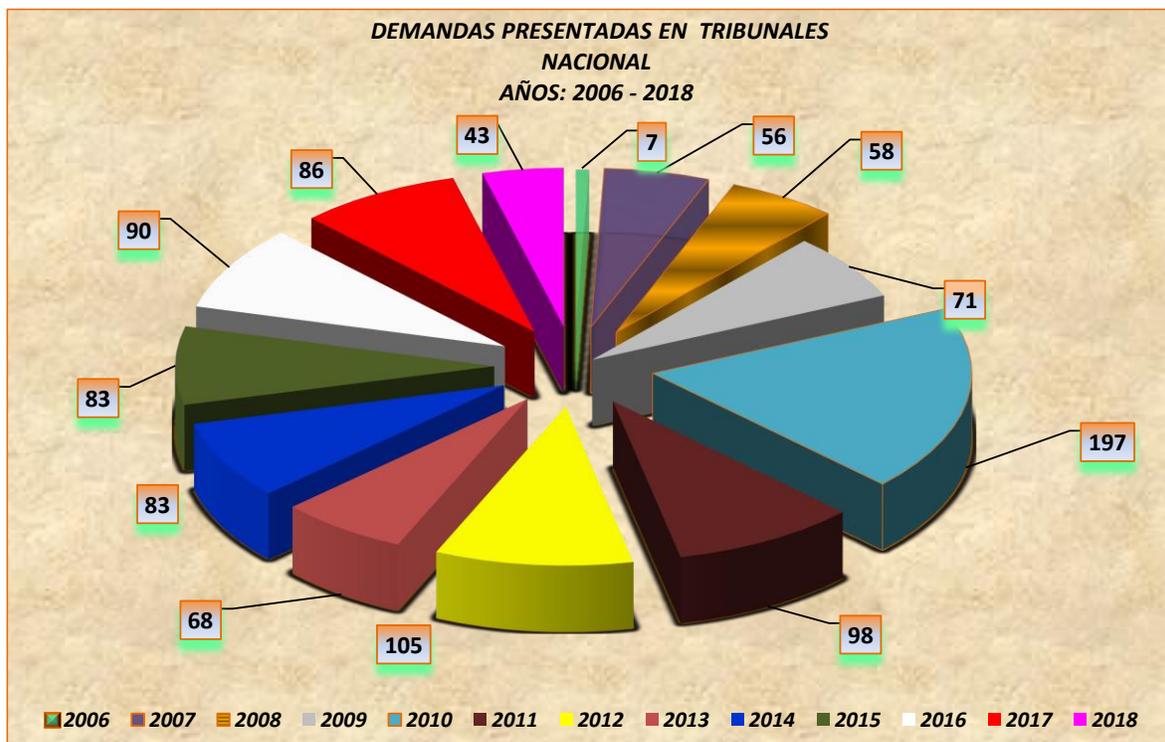
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.8	3,177,387.81
2010	197	18.9	11,574,589.66
2011	98	9.4	4,265,056.02
2012	105	10.0	4,552,121.01
2013	68	6.5	3,037,107.83
2014	83	7.9	2,925,140.26
2015	83	7.9	2,460,388.06
2016	90	8.6	1,482,834.38
2017	86	8.2	5,075,770.22
2018	43	4.1	3,546,598.97
TOTAL	1,045	100.0	44,425,140.99

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	5,379	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	6,181	2,659,937.00

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	88
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	59
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	77
Rectificar	Rectificar historial (números)	83
	Rectificar forma de pago	2
	Rectificar monto del último pago	7
	Rectificar fecha de último pago	5
	Rectificar saldo actual	11
	Rectificar monto original	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	48
	Consulta sin autorización	18
TOTAL		409

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	128	2.4	75,870.00	3.6
SUPERMERCADO REY	137	2.5	93,320.00	4.5
SUPERMERCADO XTRA	104	1.9	73,850.00	3.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	76	1.4	31,690.00	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	26	0.5	17,790.00	0.9
SUPER CARNES	20	0.4	12,060.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	0.3	4,330.00	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	4	0.1	4,810.00	0.2
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.0	225.00	0.0
OTROS	4,892	90.5	1,768,352.00	84.9
TOTAL	5,404	100.0	2,082,297.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

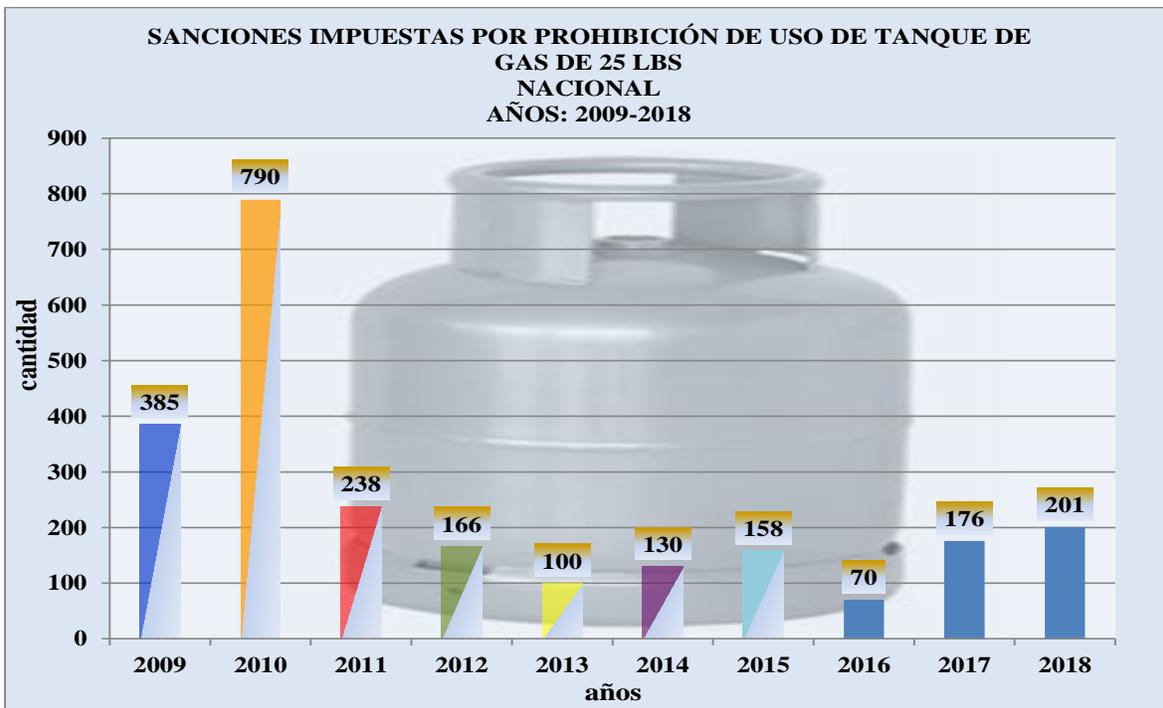
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	201	206,540.00
TOTAL	2,414	1,244,540.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

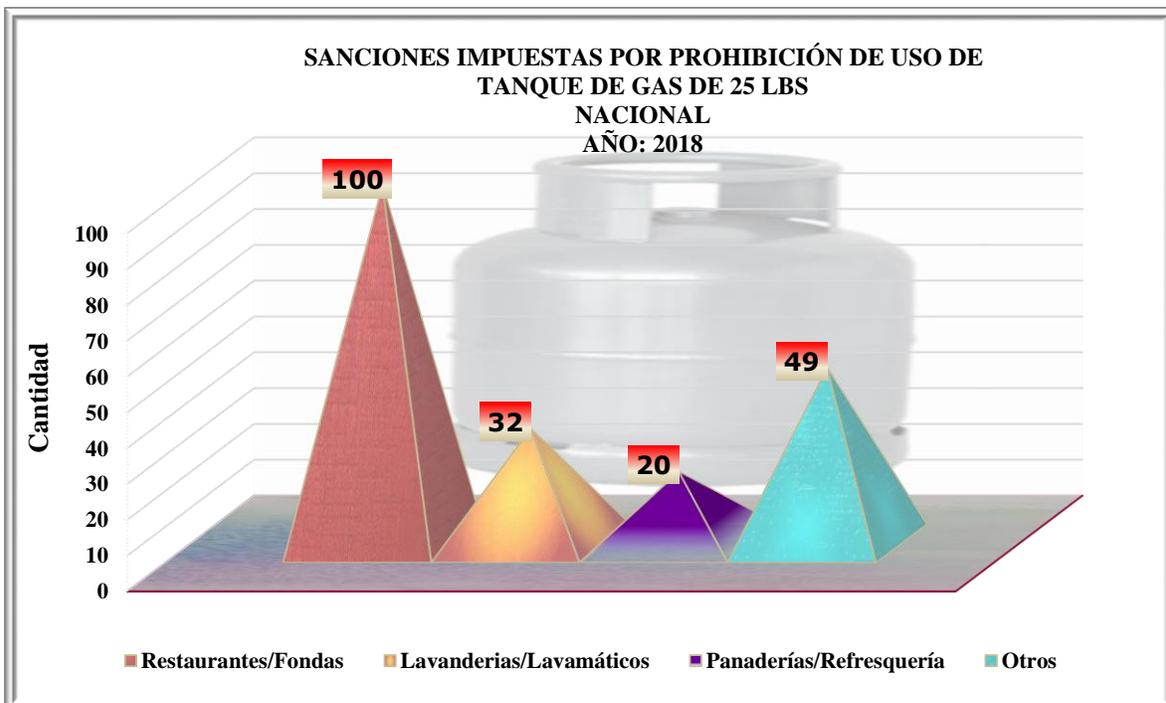
AÑO: 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	100	99,075.00
Lavanderias/Lavamáticos	32	44,750.00
Panaderías/Refresquería	20	17,500.00
Otros	49	45,215.00
TOTAL	201	206,540.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	181
TOTAL	899

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B./.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	44	74,750.00
TOTAL	190	247,350.00

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014-2018

MOTIVOS	AÑOS				
	2014	2015	2016	2017	2018
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	13
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	21
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	1
Cobro por copias	...	2	
Libros	...	2	1	...	
Discriminación	...	1	...	1	
TOTAL	17	46	8	26	44

*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 octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2014 - 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

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

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	14	39,187.51
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	69	0.00
La publicidad no es veraz	210	0.00
No cumplieron con la publicidad	127	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	4	0.00
Publicidad confusa	13	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	13	0.00
Cintillo no legible	11	0.00
Falta de información	6	0.00
Hasta agotar existencias	9	0.00
La publicidad no es veraz	7	0.00
Publicidad confusa	9	0.00
Tiempo de locución	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No indica fecha de duración	81	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	6	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	1	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	17	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	19	0.00
Remisión a otra fuente	8	0.00
Venta especial sin falta	9	0.00
TOTAL	638	39,187.51
VERIFICACIÓN	58	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	5	0.00
Suspendió	65	0.00
Suspendió/ rectificó	11	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	82	419.98

Fuente: ACODECO

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

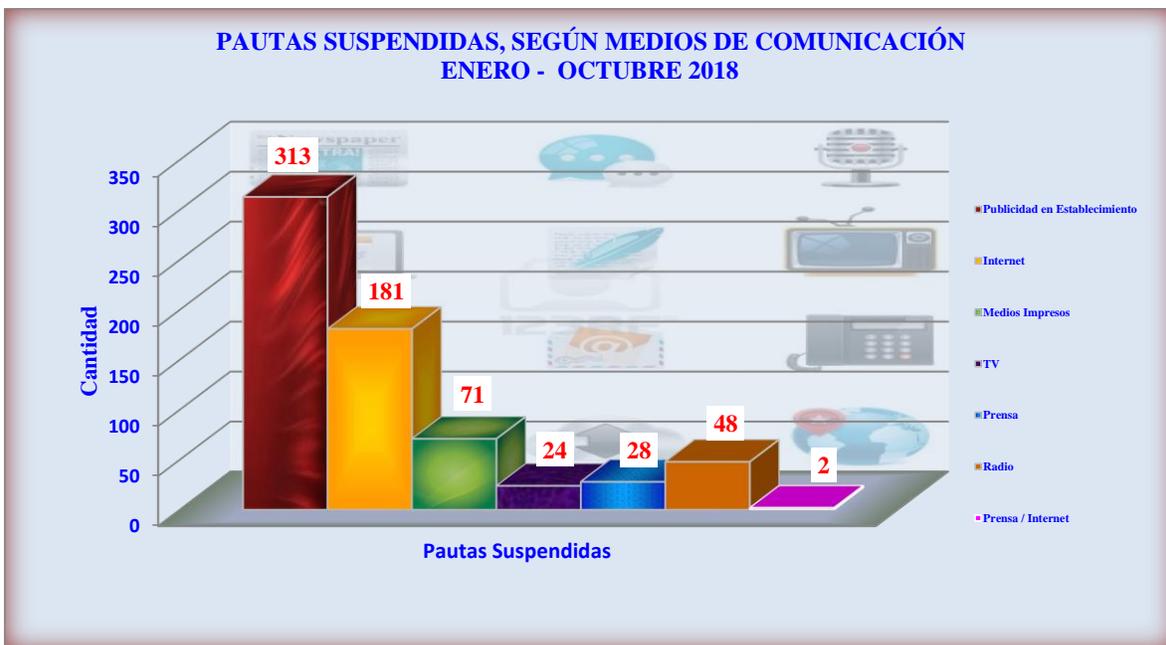
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	313
Internet	181
Medios Impresos	71
TV	24
Prensa	28
Radio	48
Prensa / Internet	2
TOTAL	667

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 - OCTUBRE 2018**

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
MC DONALD'S	28
SUPERMERCADO REY	17
CLARO PANAMA	15
DO IT CENTER	15
SUPER XTRA	14
CABLE & WIRELESS	14
SUBWAY	13
PANAMA BEST TRAVEL	10
SUPERMERCADO 99	10
EL MACHETAZO	10
PANAFOTO	8
STEVENS	8
CABLE ONDA	7
PANATICKETS	7
CINEPOLIS	6
KFC	5
COCHEZ	4
NOVEY	4
PETROAUTOS	4
PUMA	4
SUPER CENTRO EL FUERTE	4
DOMINOS PIZZA	4
BOLTIO	3
EL COSTO	3
FARMACIAS ARROCHA	3
RODELAG	3
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
BANISTMO	2
DAYRI QUEEN	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
MAGIC DREAMS	2
AIR PANAMA	2
AUTOSTAR	2
DAVENZA	2
MULTIMAX	2
NAUTICA	2
SELECTA	2
SHOWPRO	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
SPORTLINE AMERICA	2
TELERED	2
OTROS	434
TOTAL	696

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2018 (a octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	8,092	4,231	12,323
TOTAL	131,082	77,371	208,453

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 octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,249	894	3,143
TOTAL	56,477	29,317	85,794

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

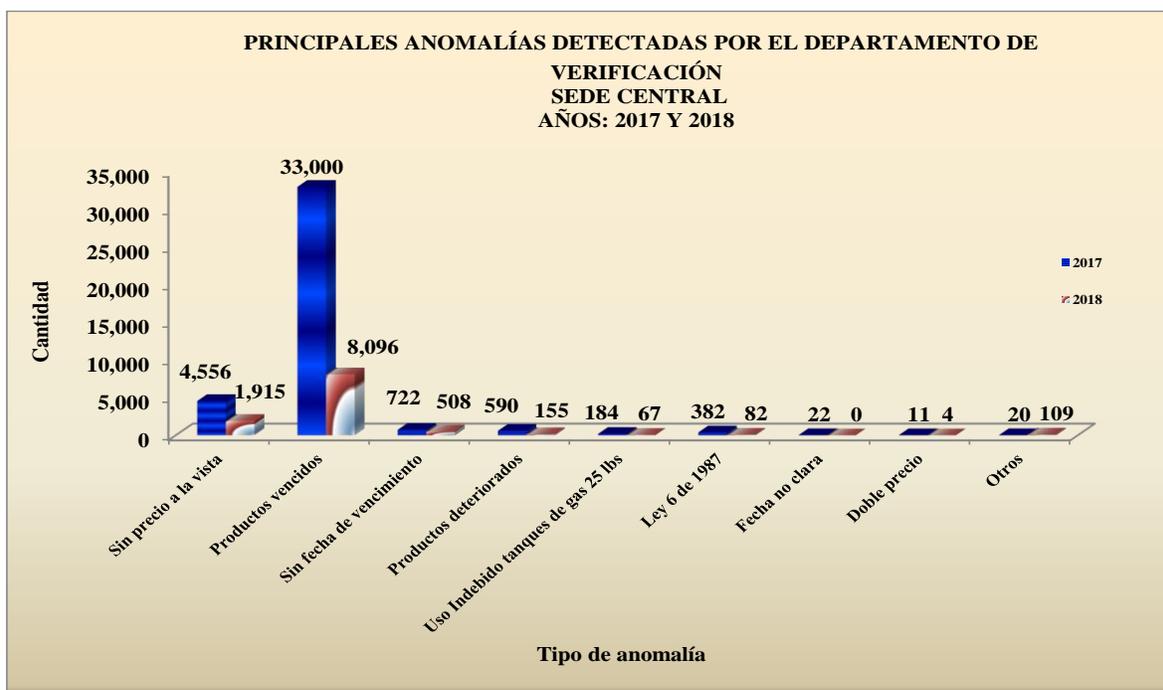
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	1,915
Productos vencidos	33,000	8,096
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
TOTAL	39,487	10,936

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

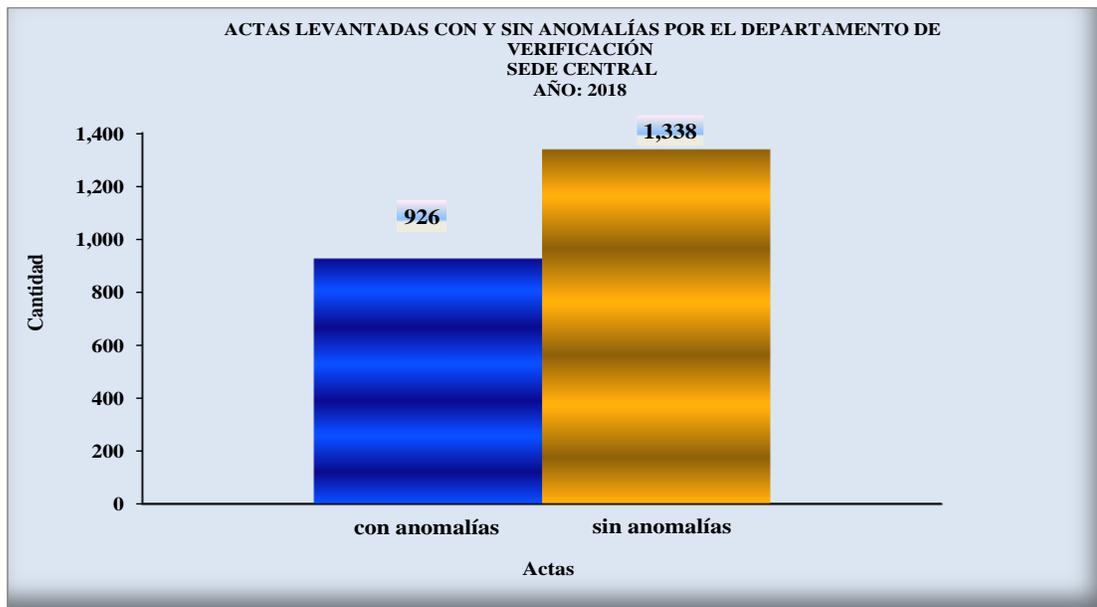
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	926	1,338

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	649	1,055
Ley 6 de 1987	277	283

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

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	125	758	852	627	0	170	122	1,915	506	294	1,253	1,150	7,772
Productos vencidos (PV)	productos	7,558	10,506	4,987	8,946	0	8,689	7,887	8,096	20,660	1,224	6,284	11,469	96,306
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	3	1,176	22	1	0	67	0	508	2,091	4	1,193	45	5,110
Productos deteriorados	productos	41	165	609	3	0	149	13	155	474	294	323	209	2,435
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	153	0	33	10	269
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	9	3	30	0	67	54	67	18	22	39	22	341
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	11	2	0	4	3	21
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	9
Falta a la ley 6ta sin leterero	establecimiento	26	41	18	10	0	21	21	73	24	3	19	4	260
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	7	1	6	0	3	3	122	0	0	24	7	174
Falta a la ley 6ta leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	24	0	0	0	3	28
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	10	0	0	0	0	1	29	0	19	9	2	72
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	2	0	2	0	10	0	0	1	2	17
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	1	1	10
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	8
TOTAL		7,768	12,730	6,496	9,690	0	9,168	8,114	11,030	24,021	1,860	9,192	12,937	113,006

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

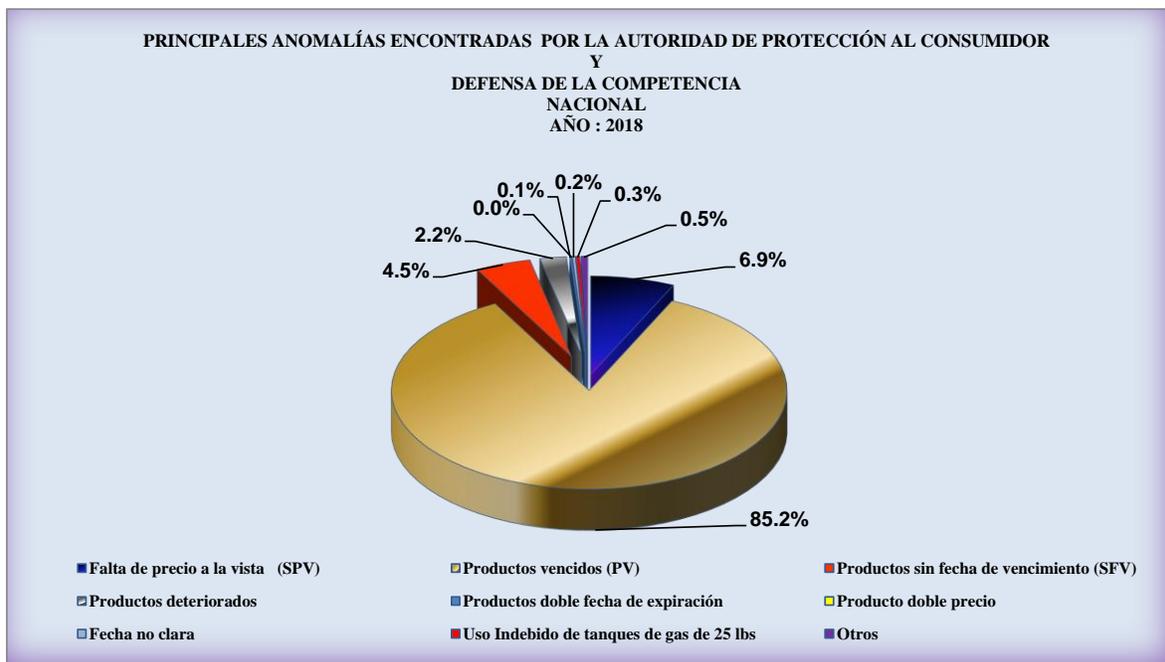
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	7,772	6.9
Productos vencidos (PV)	96,306	85.2
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	5,110	4.5
Productos deteriorados	2,435	2.2
Productos doble fecha de expiración	151	0.1
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	269	0.2
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	341	0.3
Otros	601	0.5
TOTAL	112,998	100.0

Fuente: ACODECO



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

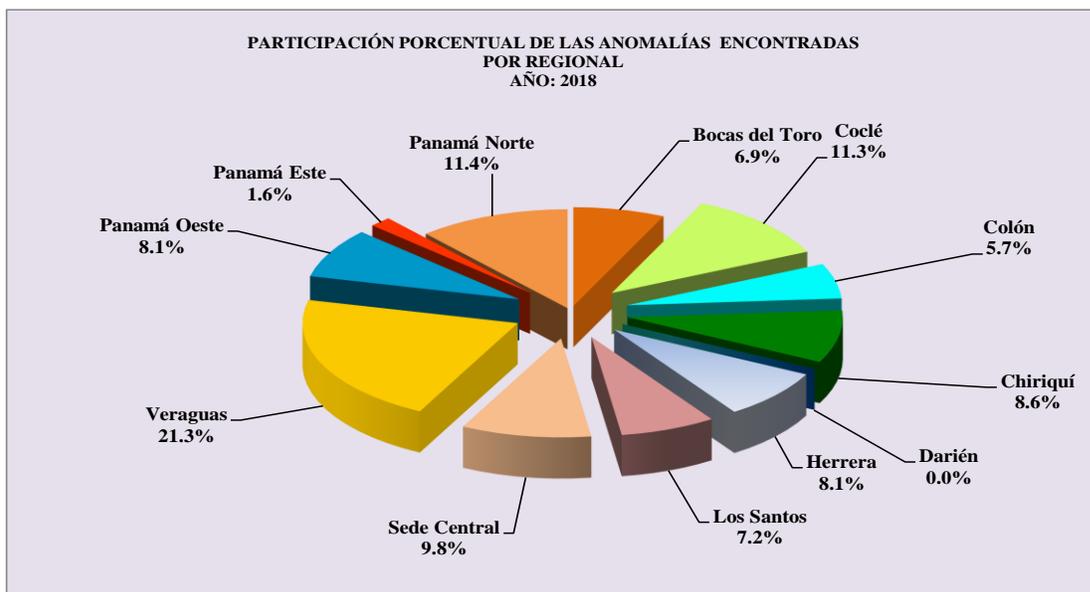
NACIONAL

PERIODO : ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	7,779	6.9
Coclé	12,730	11.3
Colón	6,496	5.7
Chiriquí	9,690	8.6
Darién	0	0.0
Herrera	9,168	8.1
Los Santos	8,114	7.2
Sede Central	11,030	9.8
Veraguas	24,021	21.3
Panamá Oeste	9,207	8.1
Panamá Este	1,865	1.6
Panamá Norte	12,937	11.4
TOTAL	113,037	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	525	13.7	3,024	1.1
SUPERMERCADO 99	1,451	37.8	220,479	81.8
SUPERMERCADO XTRA	496	12.9	13,287	4.9
PRICE SMART	111	2.9	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	271	7.1	3,279	1.2
SUPERMERCADO REY	412	10.7	12,321	4.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.0	820	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	66	1.7	11,152	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
POLL MART	324	0.1
SUPER CARNES	504	...	709	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
TOTAL	3,837	86.9	269,576	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	107	10.4	18,297	7.7
SUPERMERCADO 99	493	48.1	115,895	49.0
SUPERMERCADO XTRA	167	16.3	39,302	16.6
SUPERMERCADO REY	163	15.9	35,098	14.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	55	5.4	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
TOTAL	1,025	100.0	236,731	100.0

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

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

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	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
TOTAL	426	100.0	36,603	100.0

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

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

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	90	124	33	198	0	580	174	24	342	20	55	43	1,683
Almacenes	9	45	46	180	0	120	43	189	151	48	4	24	859
Animales	0	0	11	0	0	0	1	0	0	0	0	1	13
Auto Repuestos	4	0	8	1	0	3	11	8	0	0	1	6	42
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	5
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	2	0	19	0	0	0	0	22
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	1	0	14	0	2	0	0	17
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	4	4	1	0	1	0	8	0	0	0	0	18
Bancos	0	1	0	0	0	10	0	1	0	1	0	1	14
Casinos	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Carnicerías	0	0	3	1	0	0	3	2	0	0	0	0	9
Celulares	10	14	1	17	0	21	0	0	17	0	0	2	82
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	1	1	108	0	0	0	0	112
Cines	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	6
Clínicas y Hospitales	0	2	6	3	0	1	8	36	13	5	1	4	79
Colegios y Escuelas	0	5	3	8	0	1	0	63	2	12	2	12	108
Computadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Construccion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	2	3	0	0	1	3	36	0	0	0	46
Distribuidora e Importadoras	0	0	5	6	0	6	1	19	0	0	2	0	39
Equipo Medico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Electronicas	1	0	1	0	0	6	3	9	0	0	0	0	20
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1	0	6
Estacionamiento	0	0	1	0	0	0	0	22	0	0	0	0	23
Estudios de Fotografías	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	6
Estaciones de Gasolina	9	3	0	2	0	4	2	22	1	4	3	1	51
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	0	38
Farmacias	27	9	14	14	0	37	19	29	18	7	4	5	183
Ferreterías	10	6	4	2	0	16	9	6	3	1	1	4	62
Financiera	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7
Funerarias	2	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	7
Hoteles y Pensiones	40	17	5	54	0	13	11	42	23	1	1	3	210
Internet	15	1	2	0	0	2	7	19	0	0	0	0	46
Joyería y Relojería	0	0	0	2	0	0	0	5	3	0	0	0	10
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	1	5	0	1	0	0	0	7
Investigaciones Especiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Lavanderías y Lavamáticos	2	5	34	2	0	9	15	47	3	21	4	23	165
Librería	1	0	0	5	0	0	0	4	0	0	0	1	11
Materiales de Construcción	0	1	0	14	0	2	3	0	0	1	0	4	25
Mini Super	301	248	112	178	0	506	92	182	258	120	111	141	2,249
Mueblerías	0	2	0	1	0	13	6	3	0	3	0	6	34
Motores (No Autos)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Ópticas	2	0	0	0	0	2	0	6	3	0	0	0	13
Otros	25	60	0	4	0	0	11	45	4	11	0	2	162
Panaderías/Refresquerías	0	37	14	9	0	19	23	65	15	14	7	20	223
Perfumerías	1	0	0	2	0	3	0	0	5	0	1	0	12
Pintura	1	1	15	9	0	0	3	2	0	0	0	0	31
Restaurantes / Fondas	87	123	38	64	0	132	94	502	58	91	25	57	1,271
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	1	0	0	0	5	1	1	0	0	0	0	8
Salón de Belleza	3	23	1	42	0	20	14	0	2	1	0	8	114
Sedería y Sastrería	0	0	1	0	0	8	0	2	0	0	0	0	11
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Supermercados	23	80	37	64	0	52	16	142	26	107	44	42	633
Telefonia	0	0	0	1	0	0	0	12	0	1	0	0	14
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	3	4	0	0	41	15	17	14	0	0	97
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	1	0	0	2	10	2	0	0	0	17
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	6
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Veterinarias	0	0	0	0	0	19	16	0	1	1	0	0	37
Zapatería	0	1	0	26	0	4	0	0	26	0	0	0	57
TOTAL DE VISITAS	669	815	405	937	0	1,633	641	1,753	1,033	489	267	412	9,054

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

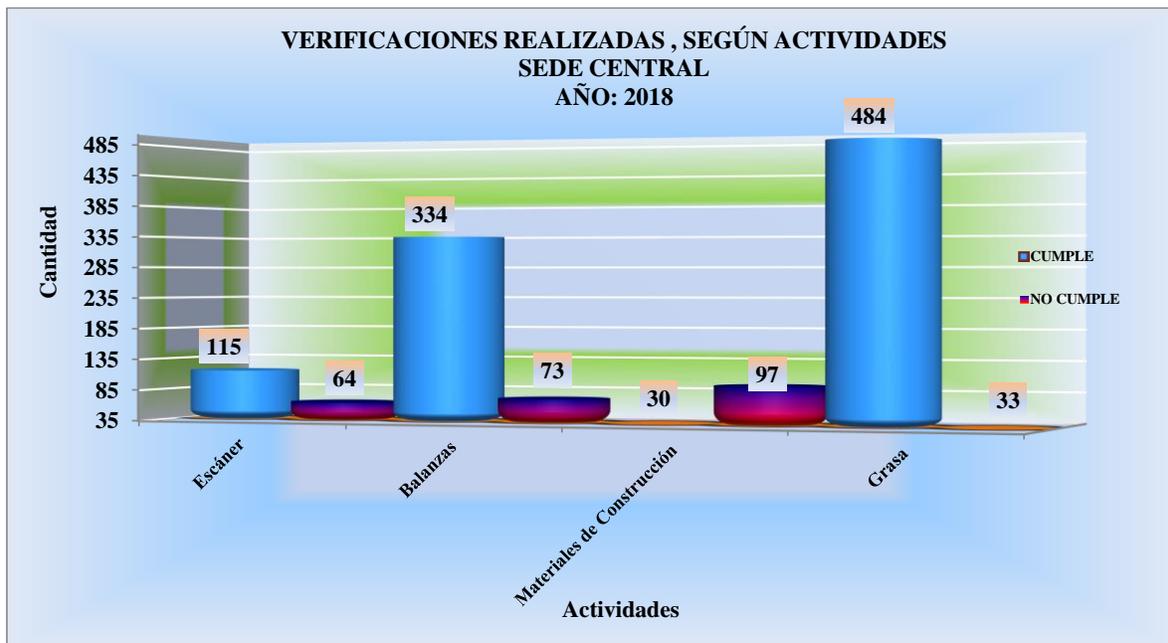
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	115	64
Balanzas	334	73
Materiales de Construcción	30	97
Grasa	484	33

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

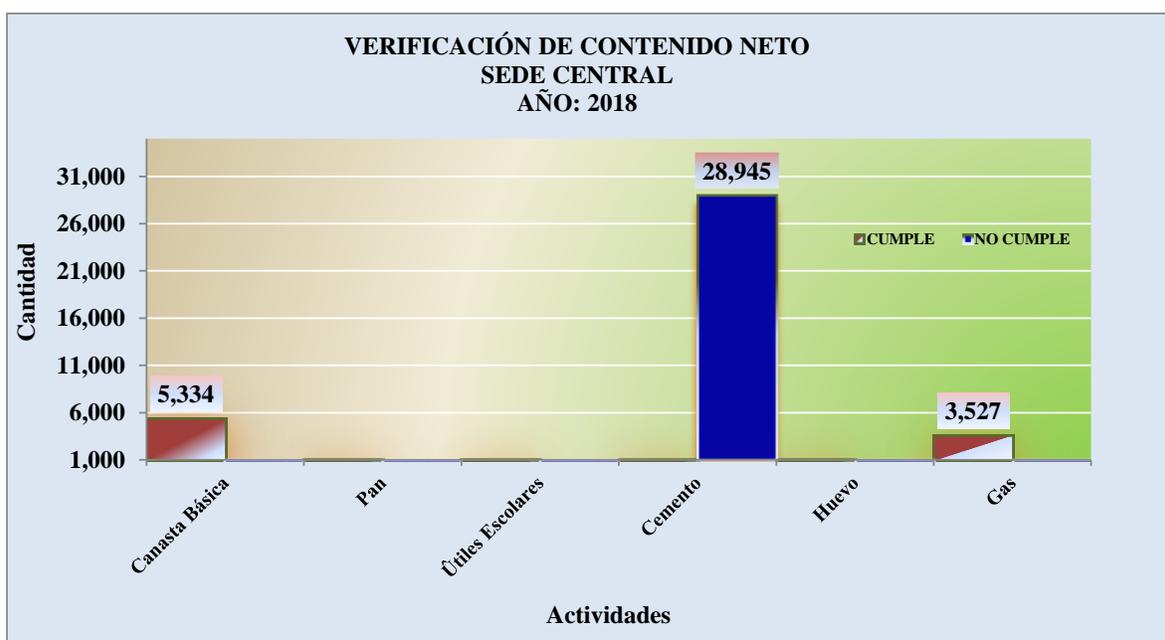
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	5,334	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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	88	21
Surtidores	1,672	5
Tanques	318	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**

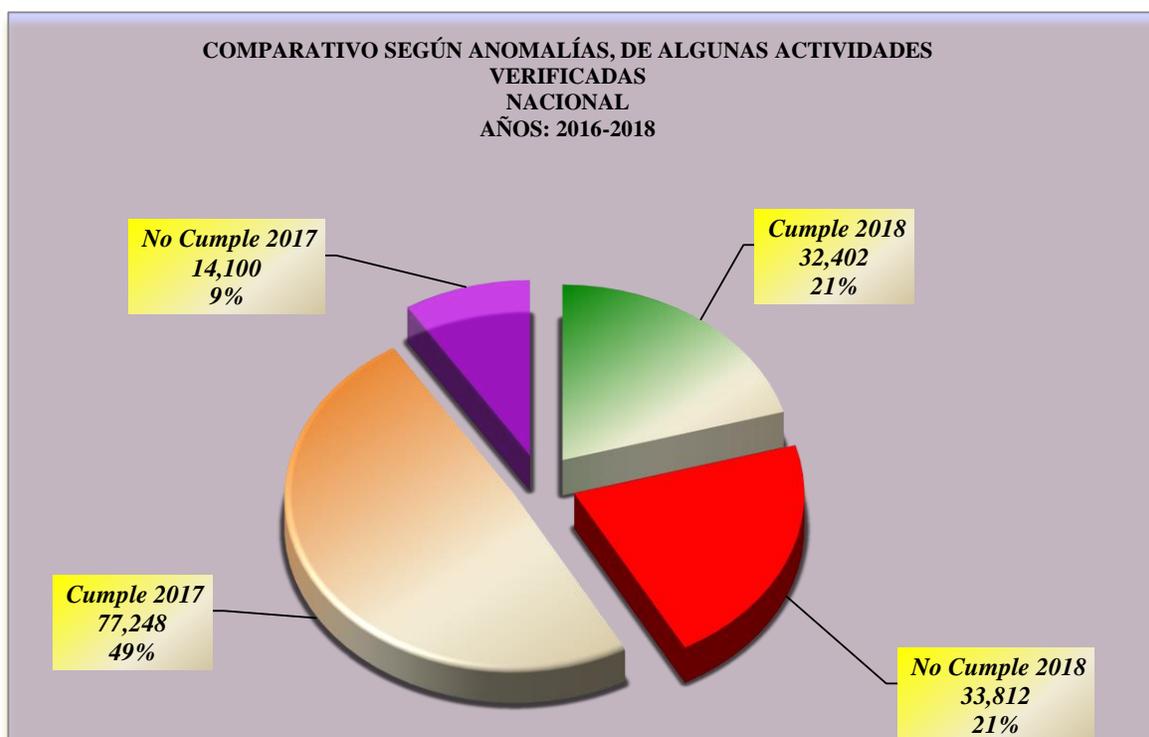
PERÍODO: 2017 - 2018 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	180	181	166	254
Pesas y Balanzas	804	337	1,304	419
Combustible (1)	4,270	79	462	66
Contenido Neto (lotes)	26,292	32,943	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	108	235	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	748	37	1,043	41
TOTAL	32,402	33,812	77,248	14,100

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de caidad 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	27	15	68	48	89	38	334	73	121	57	804	337	1,141
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	12	0	0	0	13	0	18	0	0	0	25	0	124	0	192	192
- En contra del consumidor	balanza	0	4	0	10	0	37	0	1	0	1	0	3	0	9	0	32	0	97	97
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4	4
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	6619	588	5484	362	5,334	660	290	440	17,890	2,213	20,103
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	21	7	10	24	30	133	25	15	114	201	315
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	54	180	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2357	295	2,412	475	2,887
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	91	283	1132	8	0	0	0	0	648	644	261	73	3,527	185	331	117	5,990	1,310	7,300
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	25	9	20	5	12	0	88	21	24	6	206	52	258
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	378	5	212	3	142	1	1,672	5	360	1	3,315	22	3,337
- 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	318	1	90	1	749	5	754
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	10	20	4	14	11	18	16	19	12	23	115	64	11	21	180	181	361
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		45		0		22		65		35		111		53		338		338
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		36		58		22		48		42		145		59		413		413
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	1	0	30	14	0	11	24	208	0	3	78	246	324
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	22	122	0	0	28	128	156
TOTAL DE ACTIVIDADES		355	327	2,069	1,468	70	64	612	76	7,760	1,439	6,133	546	11,987	30,593	3,685	984	32,672	35,497	68,169

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

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

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	382
Medios de Comunicación	7,056
Consulta	4,757
Capacitaciones	590
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	329
Cuida Tu Bolsillo	73
Guía del Consumidor	3
TEMAS	
Ley 6ta	1,355
Ley 24	17
Ley 45	2,619
Ley 81	126
Ley 134 de 2013	4
Control de Precio	1,043
Otros	1,583
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	131
Radio	408
Prensa	44
Otros	57
MÓDULOS	
Albrook Mall	574
Los Pueblos	399
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	193,181
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	42,542

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	49	55	64	49	59	57	20	40	459
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	7	5	7	7	6	55
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	0	0	1	6	12	27
Programas	9	7	7	4	11	10	18	13	3	3	85
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	24	28	33	0	8	204
Capacitaciones	9	6	11	7	11	6	6	1	2	9	68
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
PROGRAMAS	8	6	7	7	11	10	18	13	9	15	104
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	2	4	5	3	2	21
Reciclaje	0	0	0	1	1	0	3	1	0	1	7
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	8	11	7	6	11	73
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
TEMAS	19	34	45	44	56	40	50	47	11	30	376
Ley 6ta	6	8	9	16	19	7	11	9	3	11	99
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ley 45	6	8	27	9	15	10	9	7	7	8	106
Ley 81	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	4
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	23	27	30	1	8	162
MOTIVOS	0	0									
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8	7	10	3	9	8	11	1	6	12	75
Televisión	7	7	9	3	9	8	11	1	6	12	73
Radio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	87	87	101	83	170	76	82	93	973
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	574
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	399
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	5,919	1,184	2,348	1,850	1,878	3,412	3,273	5,650	4,880	17,132	47,526
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	348	496	434	304	983	385	191	391	4,009

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	32	23	12	27	0	62	47	81	18	8	17	327
Población Beneficiada Jornadas Educativas	553	566	0	12,424	0	7,046	257	1,058	980	193	598	23,675
Capacitaciones	49	48	66	27	0	108	106	36	29	21	32	522
Personas Capacitadas	1,296	949	1,097	614	0	2,221	1,770	1,150	709	894	1,452	12,152
Programas	0	0	0	0	0	0	308	0	0	0	0	308
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	308	0	0	0	0	308
Consultas Educativas	191	319	610	476	0	395	826	759	399	473	105	4,553
Personal	174	316	270	454	0	395	597	737	290	398	105	3,736
Telefonía	17	3	340	22	0	0	229	22	109	75	0	817
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	191	319	374	497	0	2,311	826	760	529	564	0	6,371
Ley 6ta	33	38	192	216	0	429	150	87	84	27	0	1,256
Ley 24	1	0	0	0	0	2	0	8	2	3	0	16
Ley 45	113	75	0	238	0	932	425	111	300	319	0	2,513
Ley 81	5	0	0	17	0	0	19	0	0	81	0	122
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	7	161	182	22	0	27	67	503	53	21	0	1,043
Otros	32	45	0	4	0	921	165	51	90	113	0	1,421
Distribución de Material Educativo	9,976	3,909	2,556	38,655	0	39,119	20,208	13,338	9,631	8,263	0	145,655
Participación en Medios de Comunicación	32	43	67	195	0	36	99	87	3	3	6,464	7,029
Televisión	3	6	4	24	0	2	2	15	0	2	0	58
Radio	29	28	13	131	0	33	97	71	3	1	0	406
Prensa	0	2	0	40	0	1	0	1	0	0	0	44
Otros	0	7	50	0	0	0	0	0	0	0	0	57
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	2,040	1,834	1,707	13,514	0	9,662	3,161	2,967	2,088	1,560	2,155	38,533

Fuente: ACODECO

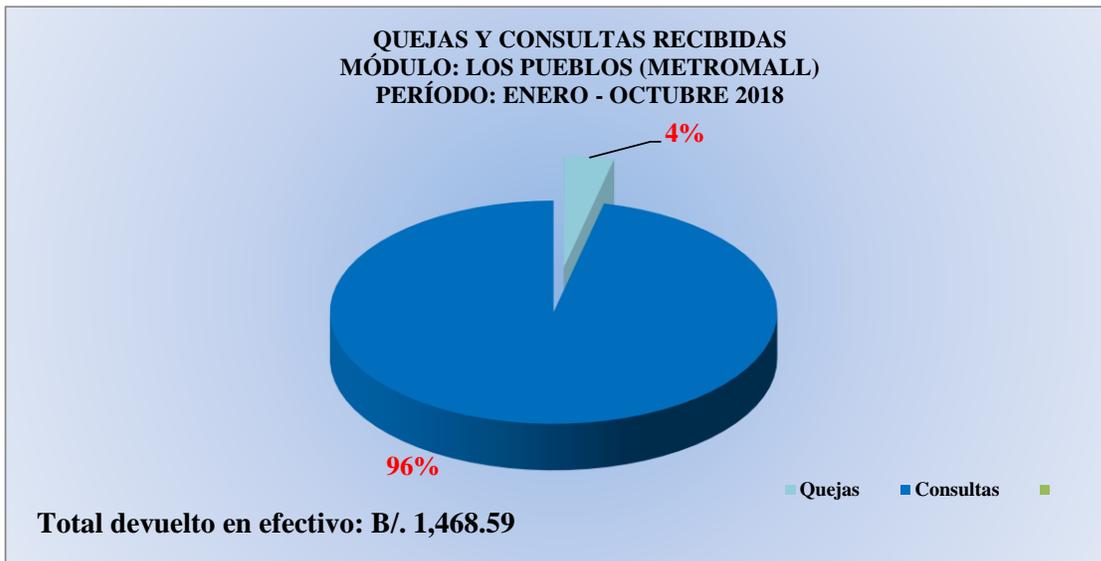
QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 SEDE CENTRAL
 AÑO: 2018
 LOS PUEBLOS (METROMALL)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	15	1,468.59
Consultas	20	28	39	34	34	29	103	35	43	34	399	
TOTAL	32	28	39	34	34	29	103	35	46	34	414	

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

Fuente: ACODECO



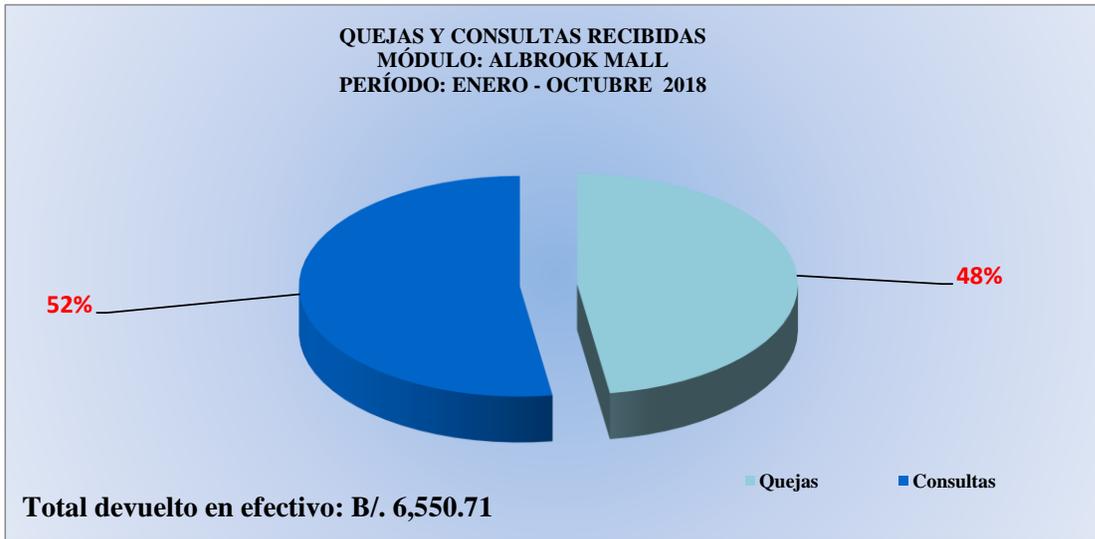
ALBROOK MALL

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B./)
Quejas	81	54	48	48	66	44	47	40	37	57	522	6,550.71
Consultas	86	60	48	53	67	54	67	41	39	59	574	
TOTAL	167	114	96	101	133	98	114	81	76	116	1,096	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

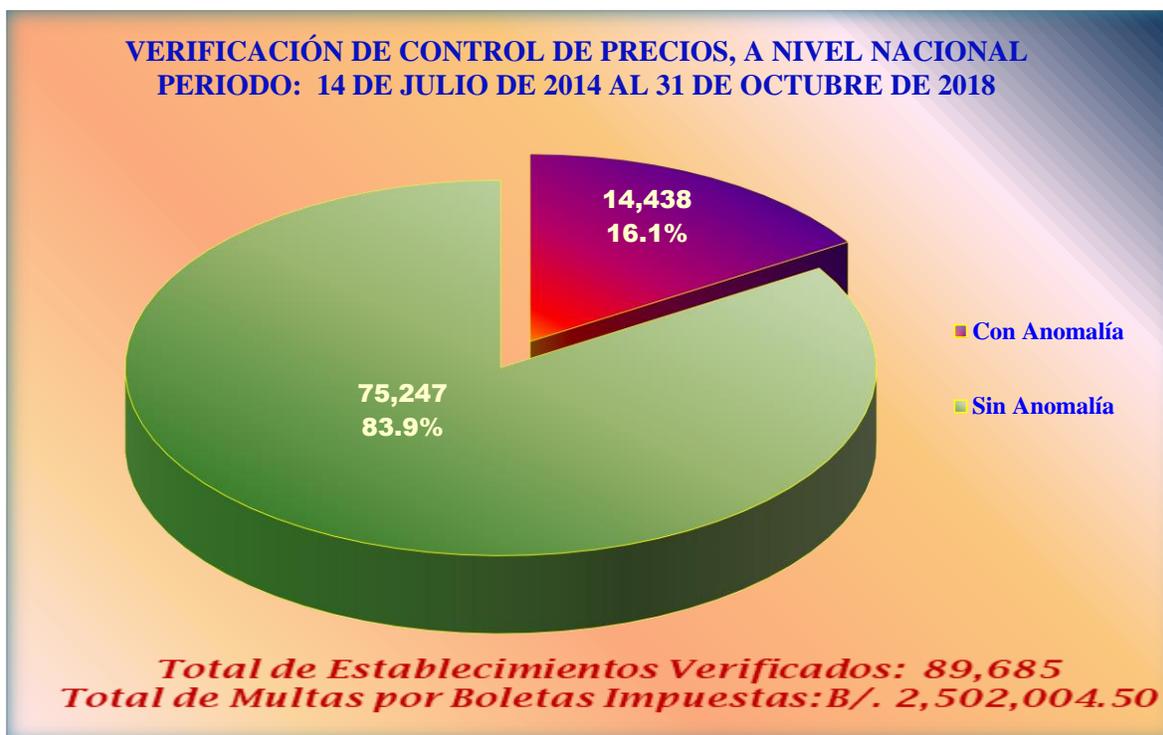
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	14,438
Sin Anomalía	75,247
TOTAL	89,685

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	6,052
Minisuper	41,612
Abarroterías	42,021
TOTAL	89,685

Fuente: ACODECO

