



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2019



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- Oct-19	3,292	63,825,499.65

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

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- Oct-19	2,185	29,309,917.83

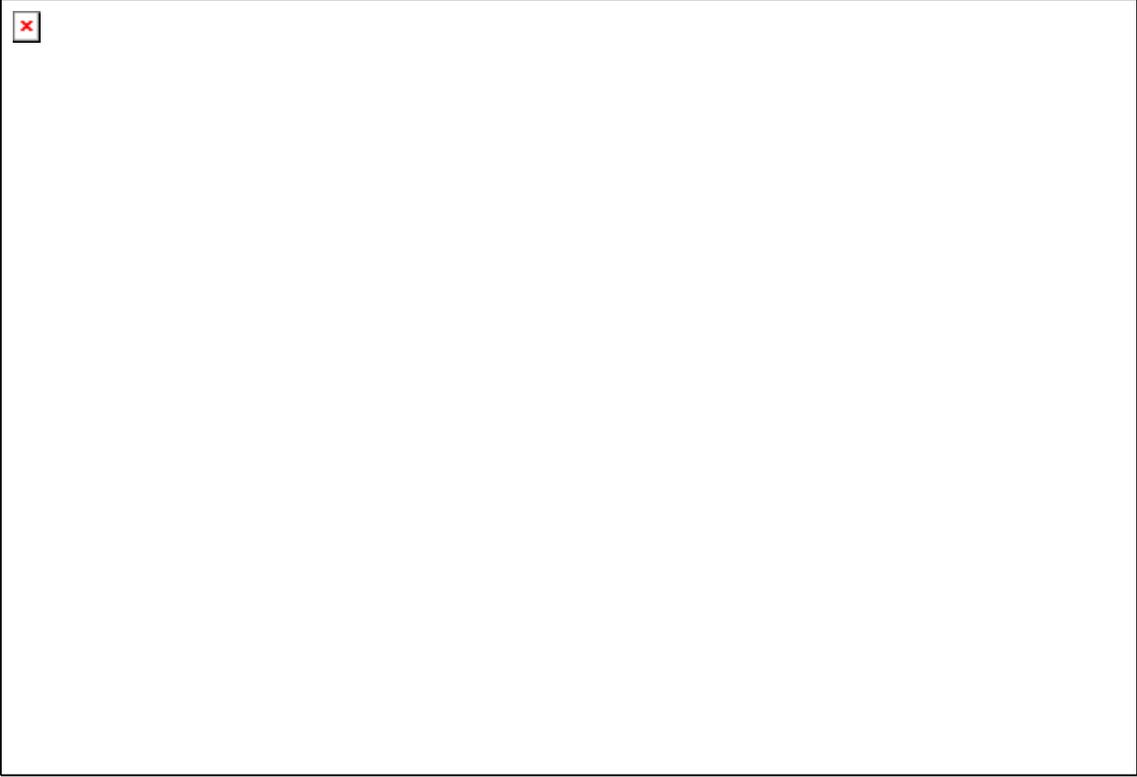
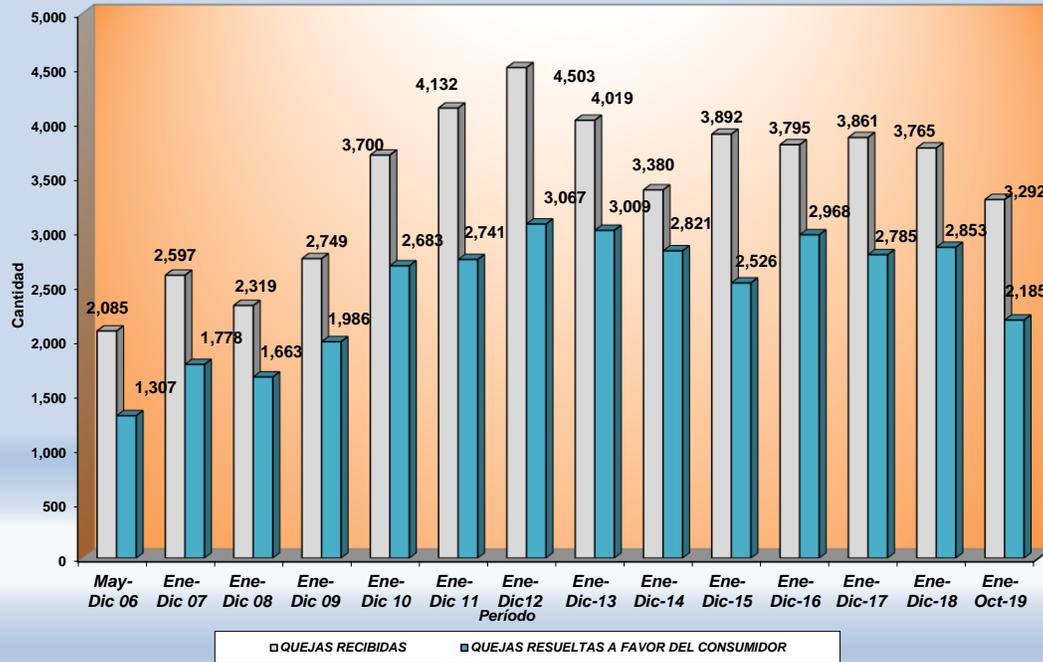
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	34,372	305,094,560.77
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2019**



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Oct-19	2,446	60,401,876.12

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

SEDE CENTRAL

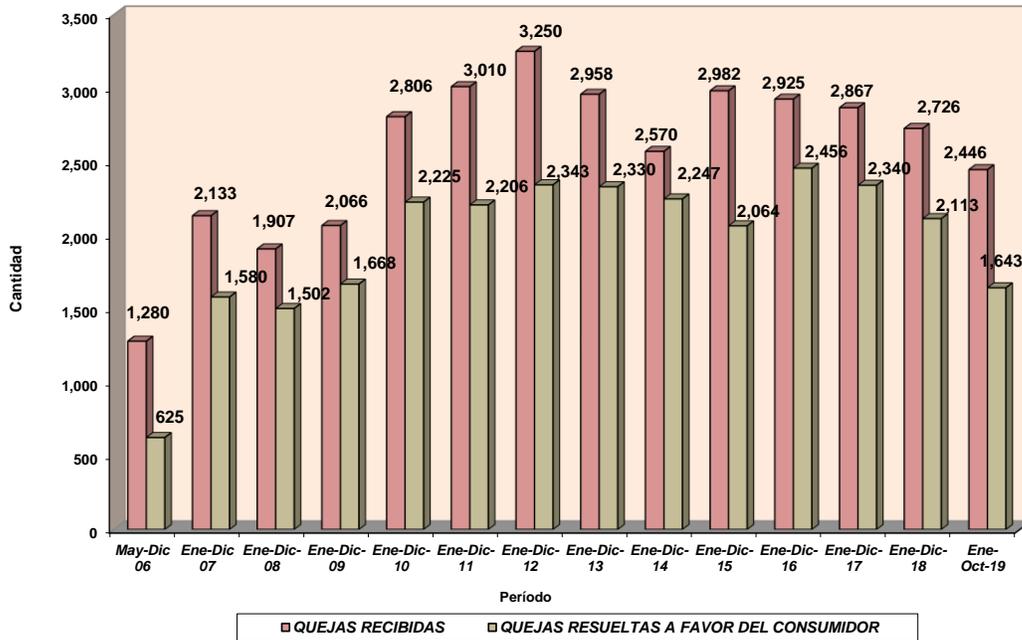
PERÍODO: 2006 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Oct-19	1,643	28,057,949.64

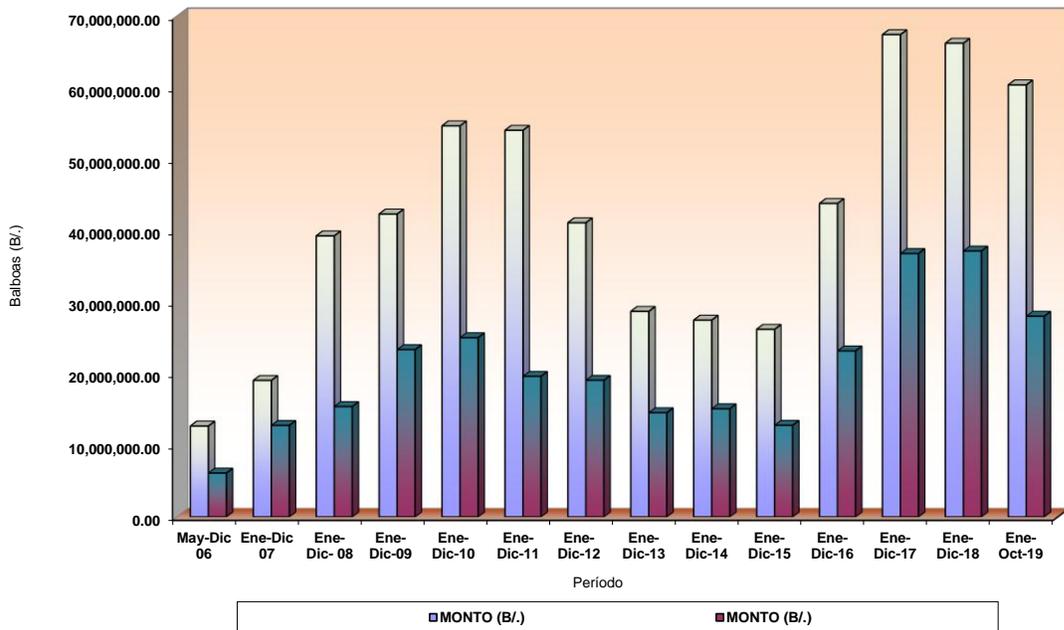
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	27,342	289,354,010.54
--	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2019**



**CUNTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2019**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	3,066	2,446	45	572	3
REGIONAL	Expedientes	1,025	846	56	122	1
TOTAL NACIONAL		4,091	3,292	101	694	4
Promedio de Quejas Diarias	19					
Promedio de Quejas Semanal	102					
Promedio de Quejas Mensual	409					

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	79.78%	1.47%	18.66%	0.10%
REGIONAL	Expedientes	100%	82.54%	5.46%	11.90%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Oct-19	846	3,423,569.03

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2010 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Oct-19	542	1,252,058.19

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	526
Hoteles o planes vacacionales	93
Material didáctico	45
Agencia de autos	19
Constructoras	8
Escuelas / colegio	6
Agencias de viajes	5
Gimnasio y centros deportivos	5
Universidad	5
Servicios Profesionales	5
Fábricas de muebles	3
Cursos varios	3
Clínicas	2
Venta de autos usados	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Decoración	1
Imprenta y copadoras	1
Franquicias	1
Ventas por internet	1
TOTAL	744

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	458	61.6	94,645.55	43,347,660.45
Incumplimiento de contrato	92	12.4	77,035.22	7,087,240.05
Falta de información comercial	83	11.2	28,371.78	2,354,857.98
Incumplimiento de garantía	27	3.6	70,870.84	1,913,512.58
Devolución de dinero/abono	22	3.0	4,036.42	88,801.29
Vicio oculto	21	2.8	126,843.64	2,663,716.39
Aclaración de contrato	19	2.6	6,720.21	127,684.00
Cobro indebido	6	0.8	7,773.10	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	0.8	34,661.96	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	0.8	147,684.43	886,106.60
Resolución contrato	2	0.3	4,245.00	8,490.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	52,000.00	52,000.00
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	744	100.0	79,025.11	58,794,679.71

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	116	29.2	76,415.52	8,864,199.75
Desistimiento	108	27.2	68,619.75	7,410,932.65
Acuerdo en audiencia/Varios	70	17.6	39,729.87	2,781,090.59
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	29	7.3	70,333.41	2,039,668.89
Abandono	27	6.8	81,018.58	2,187,501.62
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	17	4.3	52,443.80	891,544.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	2.0	70,986.25	567,889.98
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	7	1.8	111,076.20	777,533.43
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.3	149,105.19	745,525.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	1.3	108,589.80	542,949.00
Desistimiento/Devolución	2	0.5	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.3	36,349.00	36,349.00
TOTAL	397	100.0	67,675.39	26,867,130.54

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	354	42,468,472.10
Incumplimiento de contrato	75	6,480,037.63
Falta de información comercial	46	2,186,553.98
Vicio oculto	18	2,594,153.71
Devolución de dinero/abono	13	60,958.74
Incumplimiento de garantía	7	922,409.28
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Aclaración de contrato	2	95,671.00
TOTAL	526	55,731,580.66

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	159	15,298,540.32
Desistimientos	83	9,054,295.89
Fallo a favor	8	735,250.00
TOTAL	250	25,088,086.21

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	30
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	27
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	22
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	11
SHELBY OAKS, S.A.	11
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	9
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	7
MELLOW SPRING INC.	7
MYSTIC AVENUE, S.A.	7
MYSTIC TOWER, S.A.	7
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
HORIZON TOWER, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
PROMOTORA ADP, S.A.	5
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	5
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
COMILFON, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
INFINITY TOWERS, S.A.	4
PANAMA LAND COMPANY	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	3
OBARRIO 53, S.A.	3
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE	3
URBAN DEVELOPERS CORP.	3
ALCAPA, S.A.	2
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	2
DOLOMITI PANAMA.S.A./ LIVING SOLUTIONS	2
DON CASA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
GODIME, S.A.	2
GOLF FOREST PROPERTIES INC	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A.	2
HAUS, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
OBARRIO POINT, S.A.	2
OCEAN 3, S.A	2
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS INC	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
TRANSCOMER, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
AMITIE / HAUS, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BAHIA RESORT COPORATION / GRUPO CORCIONE	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BETHANIA REALTY, S.A.	1
BIENES RAICES ARIBROS, S.A.	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA DEL MAR - PTY INVESTMENT, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS,S.A.	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES / DILINTER, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	1
FOUR TOWER CORPORATE INC.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREEN CITY DEVELOPMENT , S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGLAND HOLDING INC.	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA K73, S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEG	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES GALARDON, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A. / CJ BROKERS REAL	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXOR SKY, CORP	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NES INVESTMENT, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A. / GORGAKHA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PH PACIFIC HILLS ELITE 500 / CONDOMINIO CARLTON, S	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
R & S BUSINESS CENTER, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
REY 67, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
SUCASA	1
TANARA HOUSING DEVEL DE RL.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMÁ REALTORS CORP.	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	526

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	12	596,077.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Incumplimiento de servicio	1	150,000.00
Incumplimiento de contrato	1	71,500.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	19	917,227.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	9	323,311.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	5	120,694.66
Desistimiento	3	197,650.00
TOTAL	17	641,655.66

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
GRUPO SILABA	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMA, S.A/ PREMIER MOTOR GROUP	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	19

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1	7,413.00
TOTAL	1	7,413.00

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	1	5,264.40
TOTAL	1	5,264.40

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

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1	160,000.00
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	2	161,000.00

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

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	1	5,057.50

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

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TRANSPORTE Y EQUIPO SEM, S.A.	1
TOTAL	2

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	263
Funerarias	244
Electrodomésticos/equipos electrónicos	234
Celulares	196
Agencia de autos	171
Tv por cable	157
Almacén por departamentos	116
Telefonia	115
Venta de autos usados	108
Servicio de intermediación	106
Taller de reparación de autos	97
Hoteles o planes vacacionales	64
Mueblería/equipo electrónico	60
Repuestos para autos	49
Mueblerías	46
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	43
Escuelas / colegio	39
Agencias de viajes	27
Servicios Profesionales	26
Constructoras	23
Almacén de ropa y calzados	21
Computadoras	20
Joyería/Relojerías	20
Clínicas	19
Herrerías	17
Ventas por internet	15
Opticas	14
Supermercados	13
Universidad	13
Servicios de instalación	12
Distribuidoras e importadoras	11
Alquiler de autos	10
Cursos de inglés	10
Lavanderías o lavamáticos	10
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	10
Gimnasio y centros deportivos	10
Agencia de motos	10
Zapaterías	8
Ferreterías, materiales de construccion o similares	7
Farmacias	7
Cursos varios	7
Materiales de construcción	6
Dentista	6
Fábricas de muebles	6

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	5
Líneas aéreas	5
Servicios de grúas	5
Casa de empeño	4
Cobranzas	3
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Almacén de telas	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Servicios Eléctricos	3
Servicios Públicos	3
Escuela de manejo	3
Estaciones de gasolinas	2
Discoteca/Sala de eventos	2
Motores (no autos)	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Ventas de colchones	2
Perfumería	2
Remodelación	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Imprenta y copiadoras	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Juegos de azar	1
Sedería/Sastrería	1
Reparación de casas	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,548

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 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	861	33.8	2,996.23	2,579,753.20
Falta de información	667	26.2	1,089.61	726,771.32
Incumplimiento de contrato	293	11.5	3,137.33	919,238.59
Incumplimiento de servicio	198	7.8	857.41	169,767.73
Resolución de contrato	125	4.9	149.18	18,647.02
Custodia de bien	78	3.1	1,580.15	123,251.82
Cobro indebido	72	2.8	592.05	42,627.34
Anulación de contrato	58	2.3	125.04	7,252.40
Daño y perjuicio	43	1.7	4,413.43	189,777.40
Vicio oculto	35	1.4	5,692.49	199,237.28
Devolución de dinero	33	1.3	1,037.51	34,237.75
Rescindir contrato	32	1.3	77.95	2,494.42
Veracidad de la publicidad	30	1.2	346.67	10,400.10
Venta engañosa	14	0.5	282.23	3,951.26
Mercancía defectuosa	8	0.3	199.04	1,592.31
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	2,548	100.0	1,974.42	5,030,819.94

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	560	31.3	1,627.33	911,306.05
Desistimiento/Devolución	249	13.9	674.49	167,948.21
Acuerdo en audiencia/Varios	242	13.5	998.88	241,729.53
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	155	8.7	1,143.17	177,191.74
Pendiente constancia desistimiento	141	7.9	464.79	65,535.60
Resolución/Devolución	83	4.6	1,727.34	143,368.93
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	66	3.7	534.65	35,286.88
Acuerdo en audiencia/Reparación	53	3.0	2,624.23	139,084.38
Abandono	42	2.3	828.71	34,805.78
Transacción extrajudicial	40	2.2	2,683.64	107,345.64
Resolución/Reparar	32	1.8	2,052.93	65,693.63
Resolución/Reemplazo	32	1.8	761.75	24,375.97
Resoluciones/Varios	23	1.3	871.92	20,054.23
Acuerdo/Devolución	22	1.2	3,325.74	73,166.23
Acuerdo/Reemplazo	13	0.7	5,415.22	70,397.86
Acuerdo en audiencia/Aclaración	12	0.7	260.25	3,123.00
Acuerdo/Reparación	10	0.6	8,398.31	83,983.05
Acuerdo	6	0.3	12,681.68	76,090.05
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.3	375.92	2,255.53
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,788	100.0	1,366.21	2,442,787.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	136	219,768.92
Incumplimiento de contrato	51	94,398.90
Vicio oculto	24	57,277.78
Incumplimiento de garantía	20	49,051.50
Cobro indebido	15	24,114.88
Devolución de dinero	8	14,188.00
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Rescindir contrato	3	1,200.00
Venta engañosa	1	1,300.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	263	470,253.49

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	68	104,935.46
Desistimientos	87	125,969.40
Resolución	39	87,416.55
TOTAL	194	318,321.41

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	23
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	13
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	7
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A.	4
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA	3
HAUS, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	3
SUCASA	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO FI, S.A.	2
HONSLEY, INC.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MELLOW SPRING, INC	2
MYS, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	2
SUNSET TIMES, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AGARA ESTATE INC	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS JUAN JOSE, S.A.	1
ARRAIJAN HEIGHTS, INC	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMPANÍA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA BOLIVAR ALVAREZ	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DECOVISA	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO ALTOS DEL TIGRE, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLOMITI PANAMA, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GLOBAL DELFOS INTERNATIONAL	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO ECONOBLOCK	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA/WEST 3 GROUP, INC	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES GILTTY, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
JP CONSTRUCTION	1
KARSA, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA. EQUIPO. SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
ORMELIS GONZALEZ QUIROZ	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1
PRODUCTOS Y MERCADEO, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES CIUDAD ATENAS, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SOPRANO, S.A.	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACIÓN JARDINES DE LA ESPINOZA	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	263

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	203	94,261.56
Falta de información	20	17,440.33
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	2	2,331.54
Cobro indebido	2	884.52
Devolución de dinero	1	1,081.50
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	234	119,427.34

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	127	55,880.39
Acuerdo	56	34,437.94
Resolución	33	26,289.04
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	219	119,828.92

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	36
PREMIER	32
FOTO SONIDO	11
ELEKTRA	8
E-VISION	7
FOTO PLAZA	7
GRUPO PRIMO, S.A.	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	7
SOUND N MUSIC	6
TECH & HOUSE, S.A.	6
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
NOVEY	5
PHOTURA	5
DIGITAL CITY	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
CENTRAL ELECTRONICS	3
MAC STORE	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
CRÉDITOS MUNDIALES	2
ECONOHOGAR	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA HONG KONG	2
PANAFOTO	2
SHOPLINE	2
ÚNICA	2
ALMACEN MEENA DE ORO	1
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA EGEO	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CREDI HOGAR PANAMA, S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DR. COMPUTER	1
EDWIN TECHNICAL CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PHOTORA	1
PRESTAME	1
RAENCO	1
RAINSTAR PANAMA CORP.	1
RAMTEC, S.A.	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SAMSUNG 2 - STEP	1
SERVICENTRO SANKEY	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
T.V. OFFER, INC	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKETHOUSE INC.	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	234

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	128	28,401.81
Custodia de bien	24	7,311.37
Incumplimiento de servicio	16	2,507.67
Falta de información	15	4,812.02
Resolución de contrato	6	450.21
Devolución de dinero	3	140.20
Cobro indebido	2	350.84
Venta engañosa	2	193.50
TOTAL	196	44,167.62

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	89	19,613.25
Acuerdo	43	12,086.03
Resolución	20	7,305.91
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	153	39,027.58

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

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	5
NEW & MOVIL	5
ARATERA, S.A.	4
CLARO PANAMÁ	4
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
SUPER MOVIL	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELULAR LUCKY	2
CENTROS CELULARES EL DORADO	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HUAWEI	2
MBC, S.A	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVICELL	2
SOFI MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BLU PRODUCTS	1
CELL SHOPPING	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELMINA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES TONY	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLINI-CELL	1
COMPUCELL PLUS	1
COMUNICACIONES LLAMA YA INTERNACIONAL, S.A.	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRO SAM	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA TECNO CENTER	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
GS MOVIL	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HI SKY PHONE	1
HS MOVILES	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
KING TECH	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA COPIAS Y MAS	1
MEGA MOVIL CENTER	1
METRO MOVIL	1
METROMÓVIL	1
MI CELULAR	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MONA CELL	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL MART	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVILC	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
O & P STORE	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAMSUNG 3-STEP	1
SANTIAGO MOVIL, S.A.	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SURTI STORE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	196

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	28	27,546.24
Incumplimiento de contrato	9	11,312.13
Falta de información	5	2,751.99
Incumplimiento de servicio	3	1,421.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	46	43,736.11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	24	15,529.61
Resolución	7	9,116.55
Acuerdo	7	7,375.60
TOTAL	38	32,021.76

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	12
FURNITURE CITY	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
CUBIK DESIGN, S.A	2
VENVIESA	2
ASHELY HOME STORE	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CONCEPTOS DEL SUR, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
EP FURNITURE	1
HOME CENTER PRODUCTS	1
Javar Muebles y Acabados Inc.	1
KENNEDY HOME	1
LA CASA DE LOS COLCHONES	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	46

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	117	1,759,820.23
Falta de información	15	78,127.85
Incumplimiento de contrato	8	68,200.57
Incumplimiento de servicio	8	23,385.53
Vicio oculto	7	105,635.96
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Custodia de bien	6	54,329.57
Devolución de dinero	2	3,200.00
Cobro indebido	1	299.60
TOTAL	171	2,168,468.22

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	41	443,456.04
Acuerdo	37	504,137.89
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	83	1,056,546.44

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019****Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	41
PETROAUTOS, S.A.	29
EXCEL AUTOMOTRIZ	21
MOTORES JAPONESES	16
RICARDO PEREZ, S.A.	15
BAHÍA MOTORS, S.A.	7
PANAMOTOR	7
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ	4
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO CENTRO MEGA	1
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
PANAMEÑA MOTORES S.A. (ESCEL AUTOMOTRIZ	1
PMG PANAMA, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	171

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	54	439,957.64
Falta de información	23	144,214.97
Incumplimiento de contrato	17	127,146.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	2	33,992.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Devolución de dinero	1	3,000.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	108	768,310.18

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	28	199,033.76
Acuerdo	9	58,675.11
Transacción extrajudicial	3	19,626.13
Resolución	1	2,985.60
TOTAL	41	280,320.60

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	7
PLATINIUM CARS	6
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	5
LUXURY MOTORS	5
CVT EXPRESS	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
SANDI AUTOS S.A.	3
AUTO SMART, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
A & H CARS AND PARTS	1
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTOMOBILE COMPANY	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
BUDI CAR CENTER	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FULL CARS INC	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PANAMOTOR	1
PERFORMANCE PARTS	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SUPER AUTOS	1
SUPERAUTOS PANAMÁ	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TRAFFIC MOTOR S.A.	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	108

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.5	59,862.16
2016	302	18.1	371,459.57
2017	438	26.2	393,978.99
2018	427	25.5	560,390.99
2019	397	23.7	221,821.73
TOTAL	1,673	100.0	1,607,513.44

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.4	31,847.77
2016	274	20.3	286,129.69
2017	313	23.2	298,966.18
2018	409	30.4	352,663.57
2019	292	21.7	165,562.66
TOTAL	1,347	100.0	1,135,169.87

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	397	100.0	221,821.73
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	397	100.0	221,821.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	353	88.9	202,215.16
Falta de información	29	7.3	9,399.27
Vicio oculto	6	1.5	5,155.71
Venta engañosa	3	0.8	1,770.86
Cobro indebido	2	0.5	59.61
Custodia de bien	2	0.5	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	397	100.0	221,821.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	183	38.6	105,075.28
Resueltas	291	61.4	165,362.71
Acuerdo	223	47.0	125,854.64
Resolución de Fondo	68	14.3	39,508.07
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	474	100.0	270,437.99

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

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	290	99.7	165,162.76
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
TOTAL	291	100.0	165,362.71

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	183	38.7	105,075.28
Acuerdo	223	47.1	125,854.64
Resolución de Fondo	67	14.2	39,308.12
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	473	100.0	270,238.04

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.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

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

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

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	126	64.3	126,541.2	15,944,187.13
Falta de información comercial	26	13.3	28,469.5	740,207.61
Incumplimiento de contrato	19	9.7	62,273.1	1,183,188.70
Vicios ocultos	7	3.6	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	6	3.1	7,742.7	46,456.17
Incumplimiento de garantía	6	3.1	114,767.4	688,604.28
Aclaración de contrato	2	1.0	2,175.0	4,350.00
Cobro indebido	2	1.0	8,300.7	16,601.37
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	6,936.0	6,936.00
	196	100.0	98,631.68	19,331,809.47

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	29	54.7	70,333.41	2,039,668.89
Fallo a favor	17	32.1	52,443.80	891,544.66
Acuerdo judicial	7	13.2	111,076.20	777,533.43
TOTAL	53	100.0	69,976.36	3,708,746.98

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	19	2,653,941.52
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Falta de información comercial	1	6,880.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	28	3,123,136.10

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	24	3,026,989.52
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	28	3,123,136.10

Fuente: ACODECO

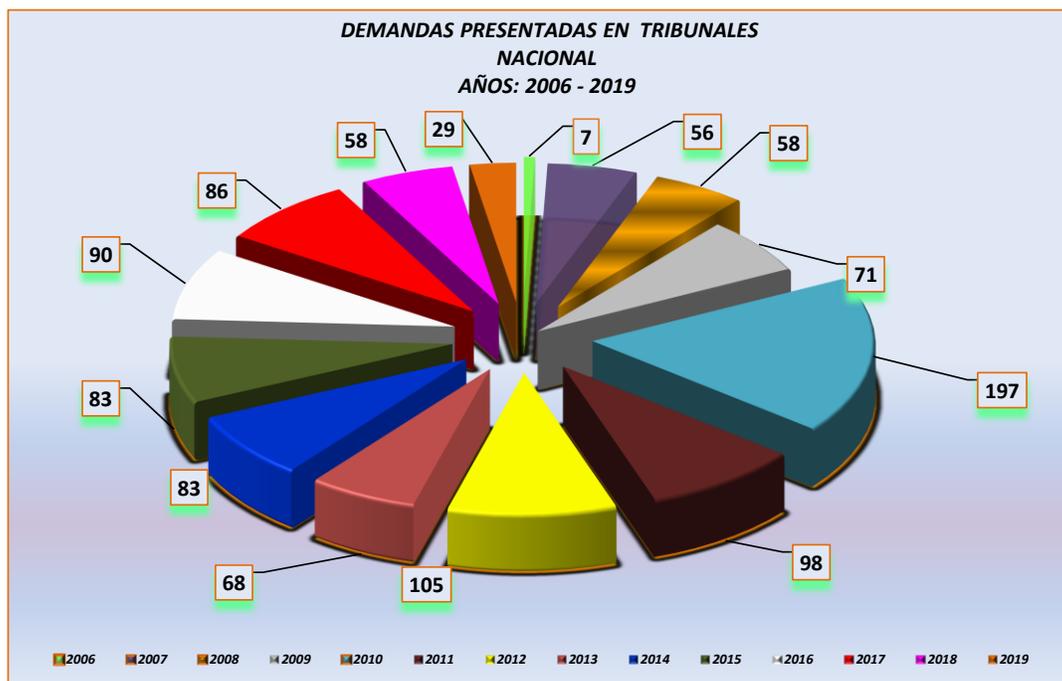
EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

AÑO: 2006 - 2019 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.1	1,162,188.01
2008	58	5.3	1,165,958.76
2009	71	6.5	3,177,387.81
2010	197	18.1	11,574,589.66
2011	98	9.0	4,265,056.02
2012	105	9.6	4,552,121.01
2013	68	6.2	3,037,107.83
2014	83	7.6	2,925,140.26
2015	83	7.6	2,460,388.06
2016	90	8.3	1,482,834.38
2017	86	7.9	5,075,770.22
2018	58	5.3	4,366,397.21
2019	29	2.7	3,205,336.10
TOTAL	1,089	100.0	48,450,275.33

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



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 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	5,644	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,728	1,932,942.00

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

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2018 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	165	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	12	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	82	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	137	95
	Consulta sin autorización	13	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	187	103
	Rectificar forma de pago	7	2
	Rectificar monto del último pago	4	9
	Rectificar fecha de último pago	12	6
	Rectificar saldo actual	9	13
	Rectificar monto original	3	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	52	61
TOTAL		685	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	58	1.4	31,290.00	2.3
SUPERMERCADO XTRA	73	1.8	55,115.00	4.0
SUPERMERCADO 99	55	1.4	39,975.00	2.9
SUPER CARNES	20	0.5	8,435.00	0.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	26	0.6	33,885.00	2.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	13	0.3	5,140.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	16	0.4	4,780.00	0.3
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	8	0.2	1,400.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	1	0.0	125.00	0.0
OTROS	3,779	93.3	1,201,797.00	87.0
TOTAL	4,049	100.0	1,381,942.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

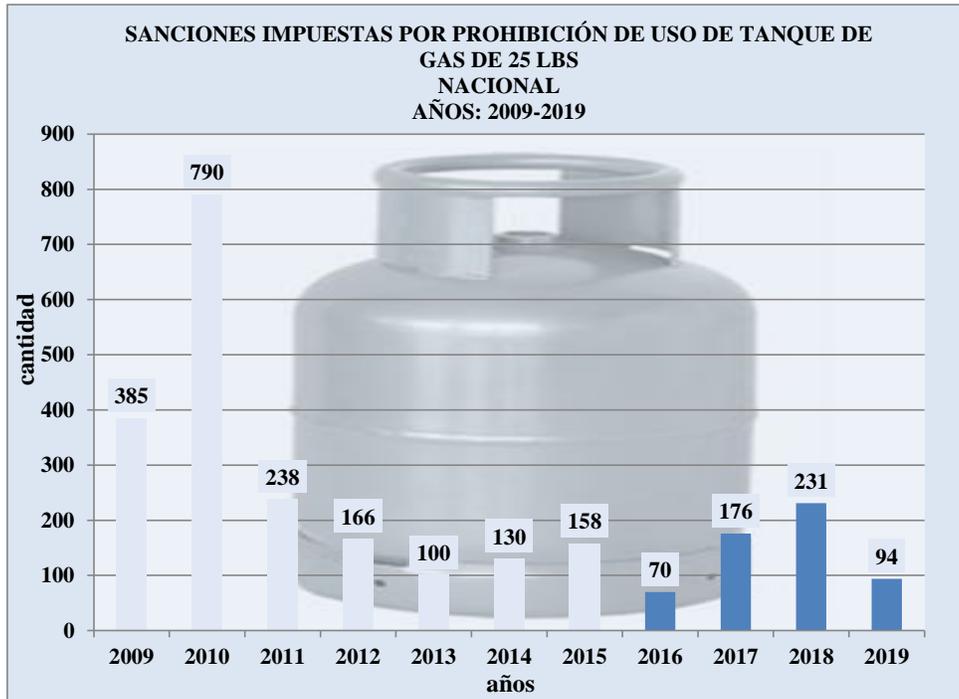
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	94	138,600.00
TOTAL	2,538	1,424,890.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

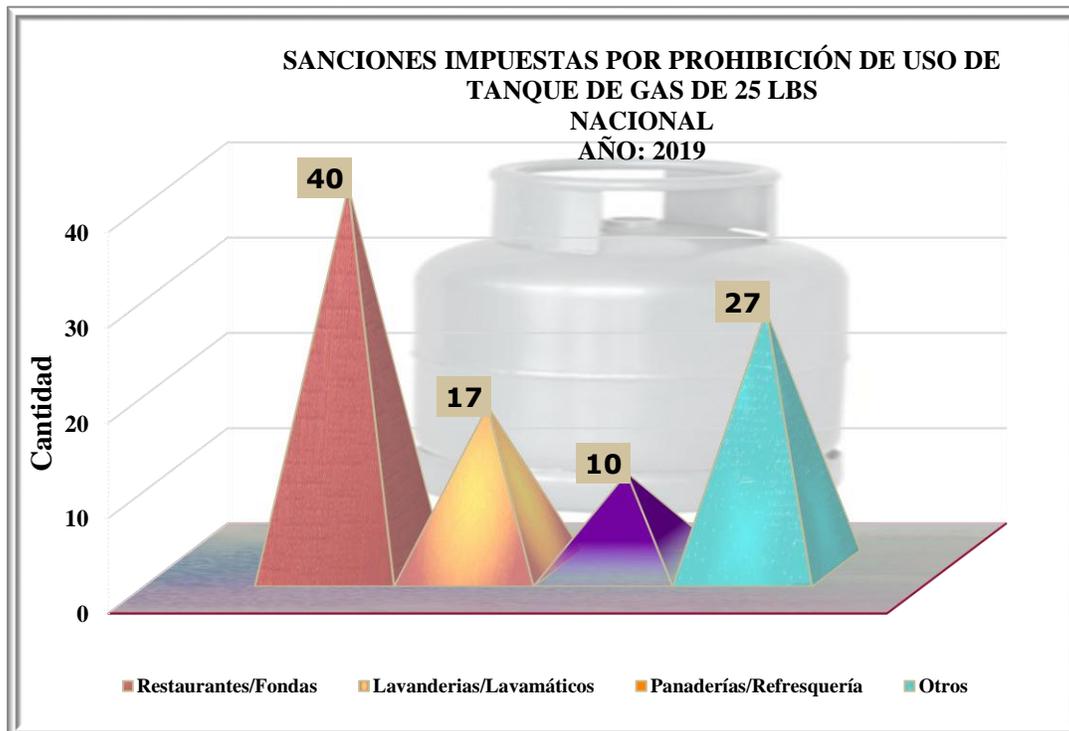
AÑO: 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	40	53,300.00
Lavanderías/Lavamáticos	17	26,250.00
Panaderías/Refresquería	10	19,350.00
Otros	27	39,700.00
TOTAL	94	138,600.00

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

Fuente: ACODECO



**DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS
PARTICULARES**

Años: 2007- 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	103
TOTAL	1,011

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	49	37,760.00
TOTAL	248	295,635.00

Fuente: ACODECO

**CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIÓN
AÑOS: 2014-2019**

MOTIVOS	AÑOS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	10
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	3
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	22
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5
Cobro por copias	...	2		
Libros	...	2	1	...		2
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	49

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

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

Fuente: ACODECO

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

AÑOS: 2015 - 2019 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	42	8,400.00
TOTAL	265	53,975.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2019 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
TOTAL	14	8	2,000.00

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS,
EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	1.04
No cumplieron con la publicidad	37	786,831.99
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	38	0.00
La publicidad no es veraz	335	0.00
No cumplieron con la publicidad	76	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Publicidad confusa	12	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	8	0.00
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	1	0.00
Hasta agotar existencias	18	0.00
La publicidad no es veraz	15	0.00
Publicidad confusa	16	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No indica fecha de duración	101	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	21	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	10	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	17	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	30	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	27	0.00
TOTAL	772	786,833.03

VERIFICACIÓN	71	0.00
---------------------	-----------	-------------

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	5	0.00
Suspendió	66	0.00
Sin Falta	0	0.00
Suspendió/ rectificó	8	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	81	529.47

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	344
Internet	346
Medios Impresos	26
Radio	21
Prensa	18
TV	3
Prensa/Radio/Internet	1
TOTAL	759

Fuente: ACODECO



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
DIGICEL PANAMA	32
SUPERMERCADOS REY	29
SUPER XTRA	20
CLARO PANAMA	18
NOVEY	18
DO IT CENTER	17
CABLE & WIRELESS	16
SUPER 99	16
KFC	14
FARMACIAS ARROCHA	9
MOVISTAR	9
FELIX B MADURO	6
MC DONALDS	6
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	6
BAC CREDOMATIC	5
FOREVER 21	5
LUXURY MOTORS	5
DAIRY QUEEN	4
GRUPO SILABA	4
PAYLESS SHOESOURCE	4
SAMSUNG	4
CABLE ONDA	3
EL CAMPEON	3
EL FUERTE	3
EL TITAN	3
LENTEMANIA	3
PANAFOTO	3
RENT A HOUSE PANAMAX INVESTMENT	3
RODELAG	3
TICKETPLUS	3
ALMACEN ALISS	2
AUTOMOBILE	2
BAMBOO (GRUPO BTY)	2
CHEAPER, S.A. SUCURSAL N°3	2
COCHEZ	2
CREDITOS ANCON	2
GLOSS	2
LA ONDA	2
LEÑOS Y CARBON	2
MADISON STORE	2
POLLO TROPICAL	2
SUBWAY	2
SUZUKI PANAMÁ	2
SWAROVSKI	2
TODO A DÓLAR	2
EL COSTO	2
OTROS	537
TOTAL	843

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	9,697	5,435	15,132
2019	8,170	4,089	12,259
TOTAL	140,857	82,664	223,521

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

Fuente: ACODECO

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2006 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,535	1,154	3,689
2019	1,935	985	2,920
TOTAL	58,698	30,562	89,260

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

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

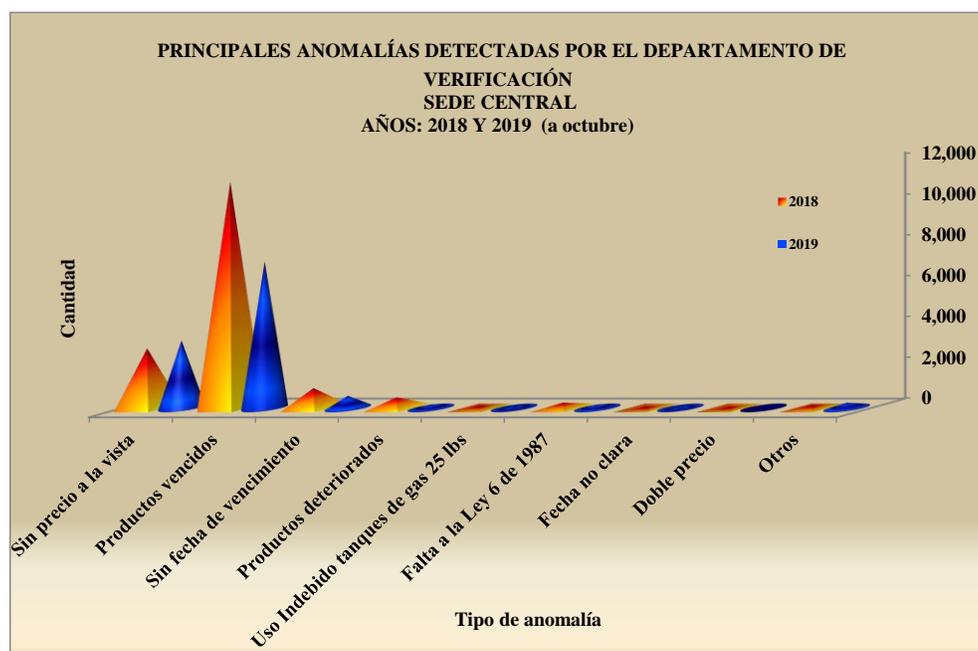
AÑOS : 2018 - 2019 (a octubre)

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	3,290
Productos vencidos	11,035	7,145
Sin fecha de vencimiento	968	592
Productos deteriorados	518	174
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	34
Falta a la Ley 6 de 1987	262	169
Fecha no clara	13	4
Doble precio	5	0
Otros	93	257
TOTAL	15,874	11,665

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

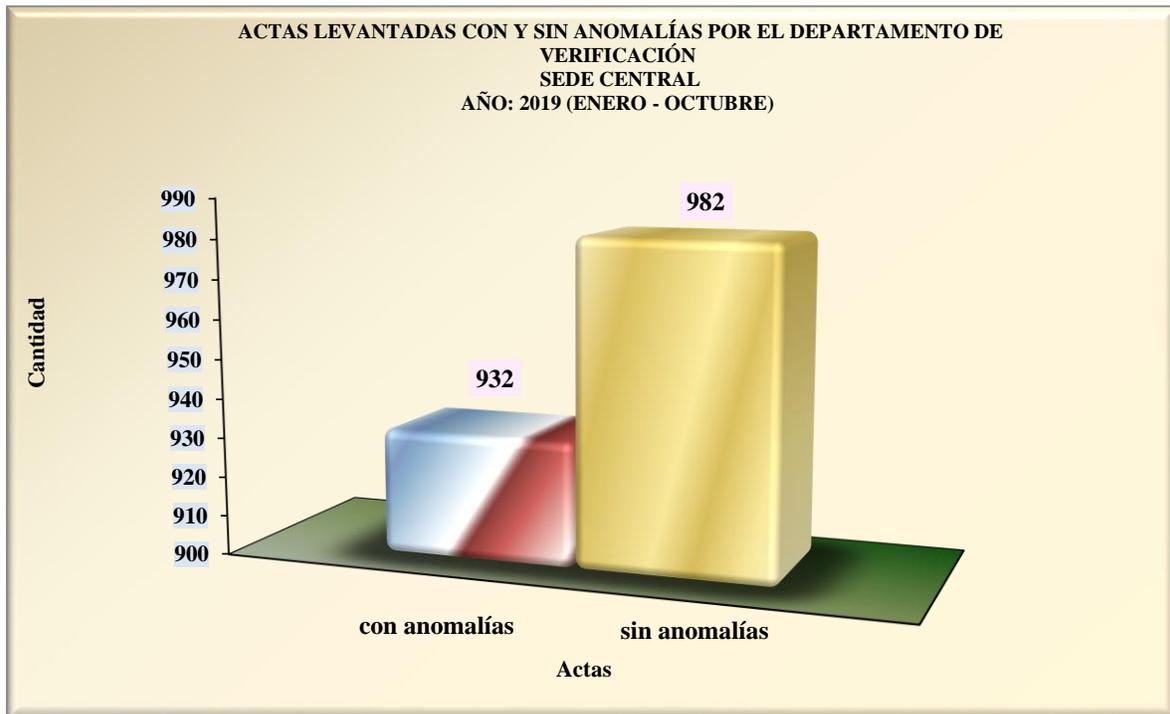
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	932	982

Fuente: ACODECO



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

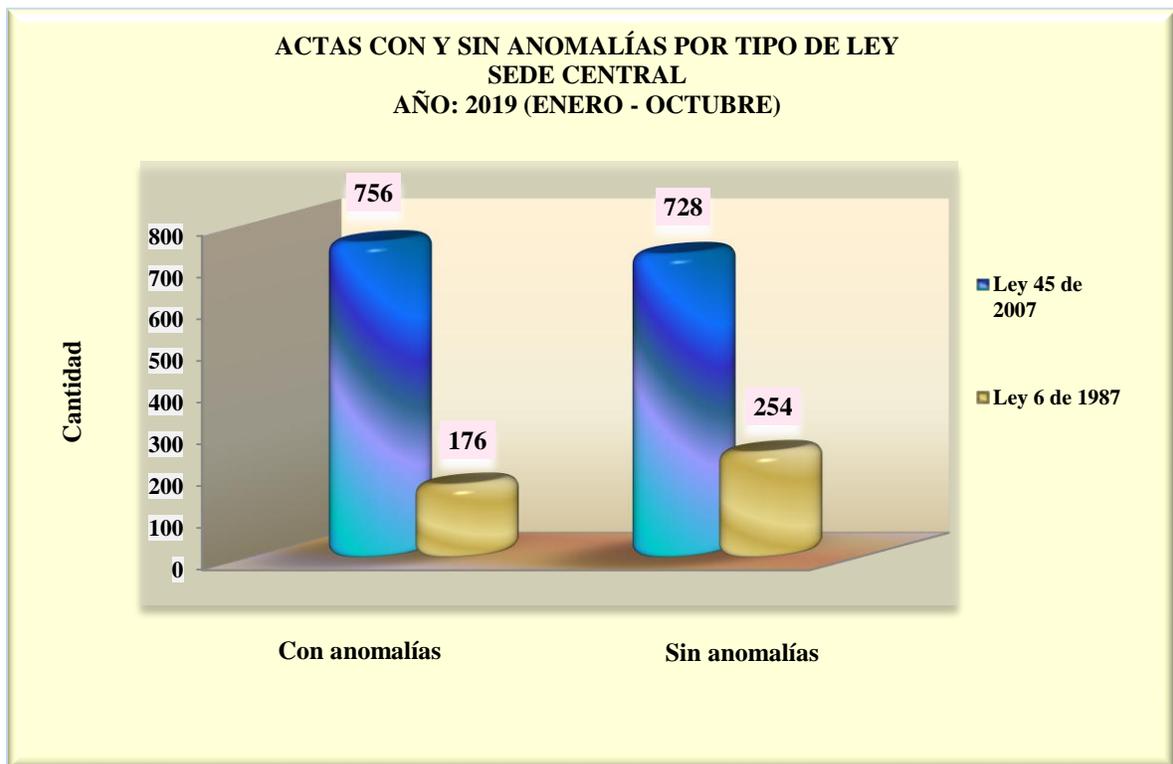
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	756	728
Ley 6 de 1987	176	254

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 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

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	120	699	622	207	126	53	74	2,913	476	265	564	1,040	7,159
Productos vencidos (PV)	productos	6,438	16,612	6,438	3,888	4,122	9,832	12,194	6,699	23,667	1,135	6,726	10,966	108,717
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	366	86	199	43	0	31	402	1,444	7	343	470	3,392
Productos deteriorados	productos	27	617	1,198	12	267	679	28	171	223	157	277	249	3,905
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	1	31
Producto doble precio	productos	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	4	1	10
Fecha no clara	productos	3	12	16	0	0	0	0	4	208	0	2	59	304
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4	0	0	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	11	0	2	0	5	19
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	4	11
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin código	establecimiento	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	10
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	4	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	2	14
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	4	3	20	0	32	60	32	4	13	5	23	198
No recibir billetes de B.50.00 y B.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3
Cobro indebido de propina	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	25	0	0	2	0	29
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	9	47	6	13	0	6	10	32	7	5	3	9	147
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	8	9	7	0	2	4	112	0	0	11	2	156
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	6	0	1	0	1	9
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	21	23	0	0	0	0	1	1	0	14	0	1	61
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	5	0	0	0	0	0	48	2	18	6	5	84
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	14	0	2	2	2	21
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	13
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	1	14
TOTAL		6,645	18,394	8,382	4,349	4,558	10,606	12,404	10,518	26,063	1,628	7,945	12,848	124,340

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

Fuente: ACODECO

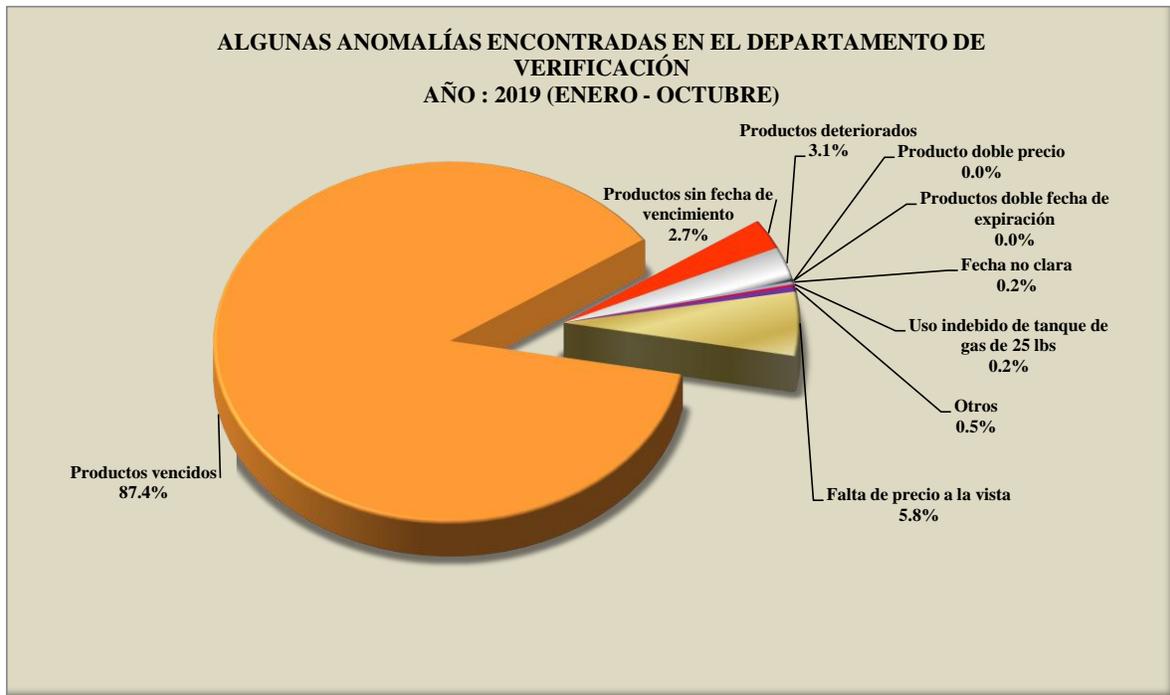
**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN
VERIFICACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	7,159	5.8
Productos vencidos	108,717	87.4
Productos sin fecha de vencimiento	3,392	2.7
Productos deteriorados	3,905	3.1
Productos doble fecha de expiración	31	0.0
Producto doble precio	10	0.0
Fecha no clara	304	0.2
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	198	0.2
Otros	624	0.5
TOTAL	124,340	100.0

Fuente: ACODECO



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

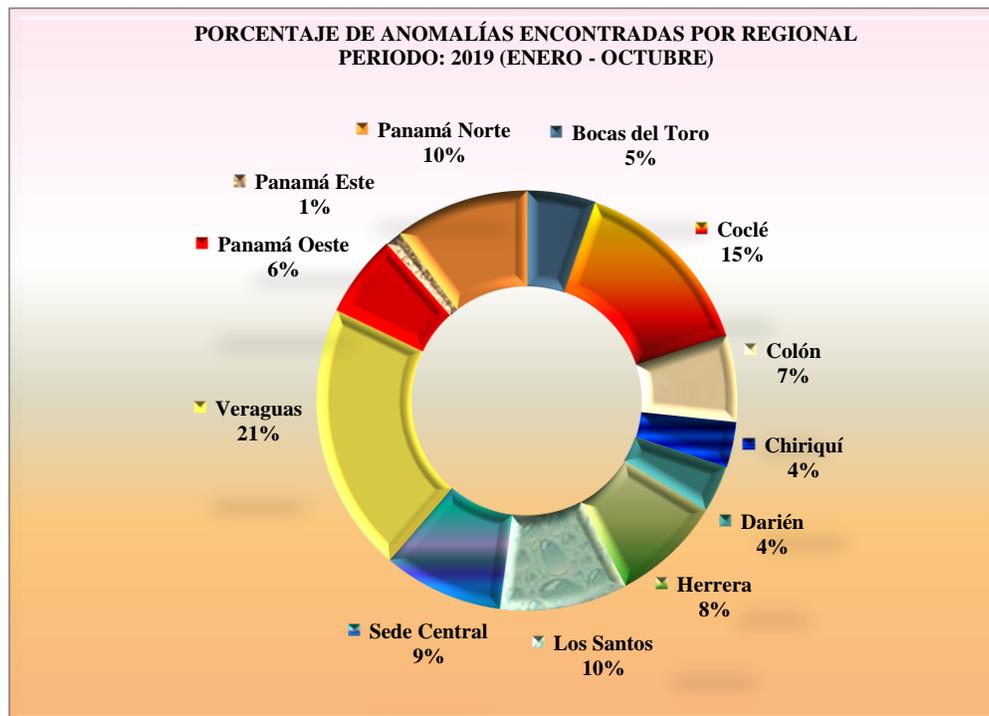
NACIONAL

PERIODO : ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	6,645	5.3
Coclé	18,394	14.7
Colón	8,382	6.7
Chiriquí	4,349	3.5
Darién	4,558	3.6
Herrera	10,606	8.5
Los Santos	12,404	9.9
Sede Central	11,577	9.2
Veraguas	26,063	20.8
Panamá Oeste	7,948	6.3
Panamá Este	1,628	1.3
Panamá Norte	12,848	10.2
TOTAL	125,402	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	816	27.6	222,288	80.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	191	6.5	11,493	4.2
SUPER CARNES	154	5.2	934	0.3
SUPERMERCADO REY	1,071	36.3	14,540	5.3
SUPERMERCADO XTRA	512	17.3	14,624	5.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	189	6.4	3,692	1.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	6	0.2	3,231	1.2
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	857	0.3
DELI (K) MARKET	13	0.4	849	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	492	0.2
POLL MART	0	0.0	324	0.1
PRICE SMART	0	0.0	199	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	0	0.0	17	0.0
TOTAL	2,952	100.0	276,232	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 - SEPTIEMBRE 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	84	9.8	18,399	7.7
SUPERMERCADO 99	210	24.5	116,242	48.8
SUPERMERCADO XTRA	241	28.1	39,671	16.7
SUPERMERCADO REY	265	30.9	35,553	14.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	15	1.8	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	12	1.4	19,163	8.0
SUPER CARNES	28	3.3	79	0.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	515	0.2
POLL MART	0	0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.2	613	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.2
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	380	0.2
TOTAL	857	100.0	238,079	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 - SEPTIEMBRE 2019 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	45	34.9	1,478	4.0
SUPERMERCADO 99	45	34.9	12,954	34.7
SUPER CARNES	13	10.1	260	0.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	7	5.4	2,442	6.5
SUPERMERCADO REY	4	3.1	7,080	19.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,592	4.3
SUPERMERCADO XTRA	1	0.8	5,978	16.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	14	10.9	2,016	5.4
PRICE MART	0	0.0	2,505	6.7
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.7
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.4
TOTAL	129	100.0	37,318	100.0

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

En el mes de mayo, junio y septiembre; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	55	207	35	109	77	568	132	107	532	14	52	61	1,949
Almacenes	29	47	43	281	0	112	15	172	68	25	10	17	819
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	2	1	13	1	0	20	12	6	17	1	1	16	90
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	2	0	15	0	0	0	0	18
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	3	0	0	0	1	5	0	0	0	1	10
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	5
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Casas de Empeños	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnicerías	0	0	4	0	0	0	1	2	1	0	0	0	8
Celulares	4	16	1	12	0	15	0	0	5	1	0	3	57
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	1	0	64	0	0	0	0	67
Cines	0	0	1	0	0	0	0	7	0	3	0	0	11
Clinicas y Hospitales	0	5	7	4	0	0	2	28	4	3	1	14	68
Colegios y Escuelas	0	2	0	0	0	0	0	32	0	1	11	4	50
Computadoras	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courier	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cooperativas	0	1	0	1	0	0	1	0	42	0	0	0	45
Distribuidora e Importadoras	0	6	4	7	0	6	0	14	4	2	1	8	52
Equipo Médico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	21	0	1	0	0	1	3	7	1	34
Electronicas	0	3	0	0	0	6	3	6	2	1	0	2	23
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Estacionamiento	0	0	0	3	0	0	0	9	1	0	0	0	13
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Estaciones de Gasolina	4	1	0	2	0	1	1	15	1	3	6	2	36
Esoteria	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	1	0	28	0	1	0	0	34
Farmacias	36	28	18	19	0	29	10	26	35	4	10	1	216
Ferreterías	9	9	11	2	0	17	5	3	0	2	3	24	85
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Funerarias	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hoteles y Pensiones	59	30	3	29	0	4	30	15	7	1	2	1	181
Internet	1	4	1	2	0	0	5	1	0	1	0	6	21
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	1	4	1	1	0	0	11
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	0	12	23	3	0	2	6	31	0	1	2	46	126
Librería	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	0	1	7
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	11	1	0	0	2	0	12	26
Mini Super	207	298	141	111	20	495	113	212	369	130	149	163	2,408
Mueblerías	0	3	0	3	0	10	3	10	0	0	0	15	44
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	3	1	0	0	3	0	4	2	0	0	0	13
Otros	9	129	0	6	0	0	6	53	1	0	0	14	218
Panaderías/Refresquerías	2	52	12	13	0	22	13	54	8	13	13	19	221
Perfumerías	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5
Pintura	0	1	0	0	0	4	1	1	0	0	0	1	8
Restaurantes / Fondas	86	176	79	139	0	92	105	422	39	47	39	50	1,274
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	8	8	16	0	11	12	0	51	4	0	12	122
Sedería y Sastería	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	1	2	7
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	37	78	33	39	0	47	6	126	27	100	46	34	573
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	9	0	3	0	0	12
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	4	0	5	0	13	6	8	0	0	36
Taller de Reparaciones de Autos	1	1	0	1	0	3	0	6	1	1	0	0	14
Tv por Cable	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	28	12	0	0	2	1	3	46
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	4
Zapatería	0	3	0	34	0	2	0	0	5	2	0	0	46
TOTAL DE VISITAS	541	1,130	442	879	97	1,536	498	1,530	1,233	385	357	533	9,161

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,
SEGÚN ACTIVIDADES**

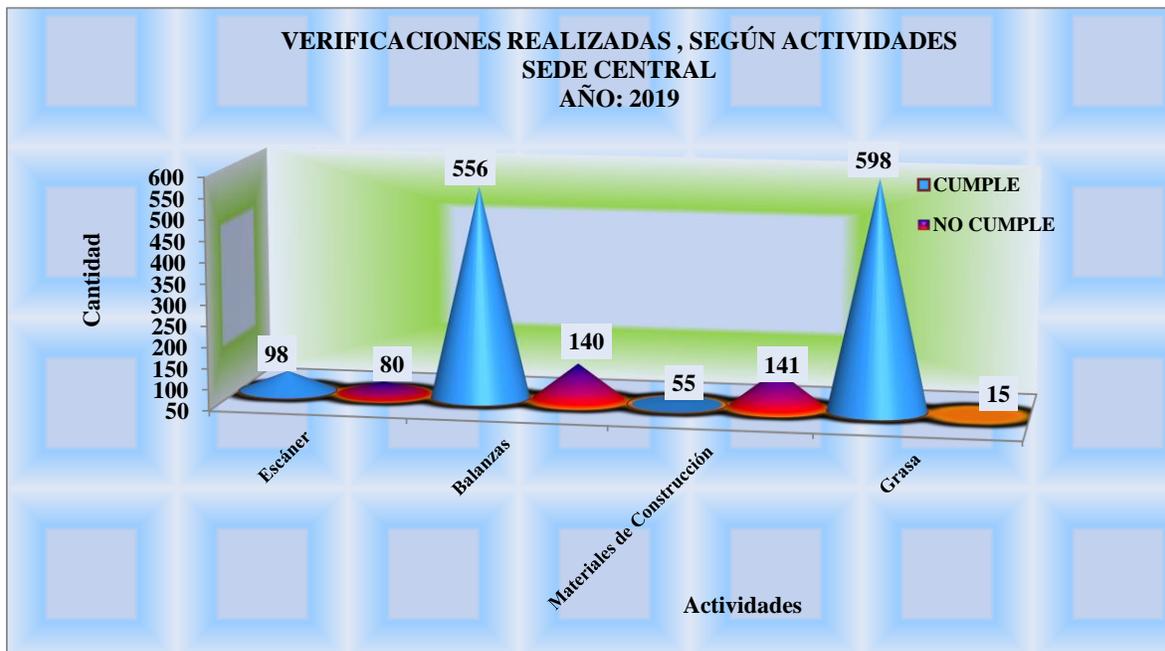
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	98	80
Balanzas	556	140
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	598	15

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

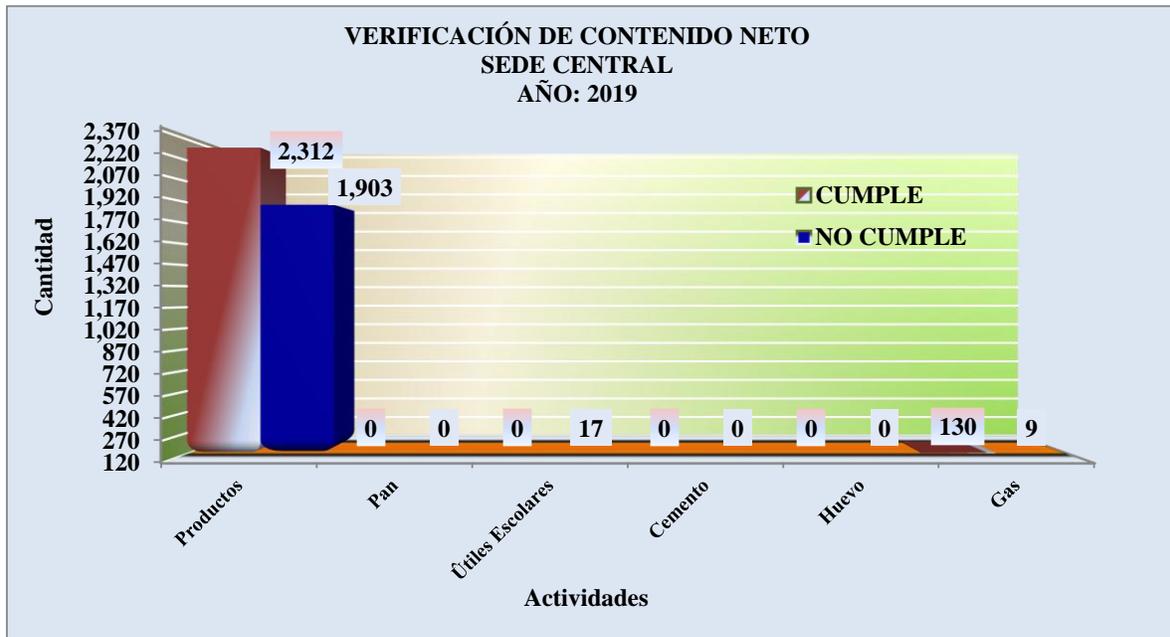
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	2,312	1,903
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	17
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	130	9

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

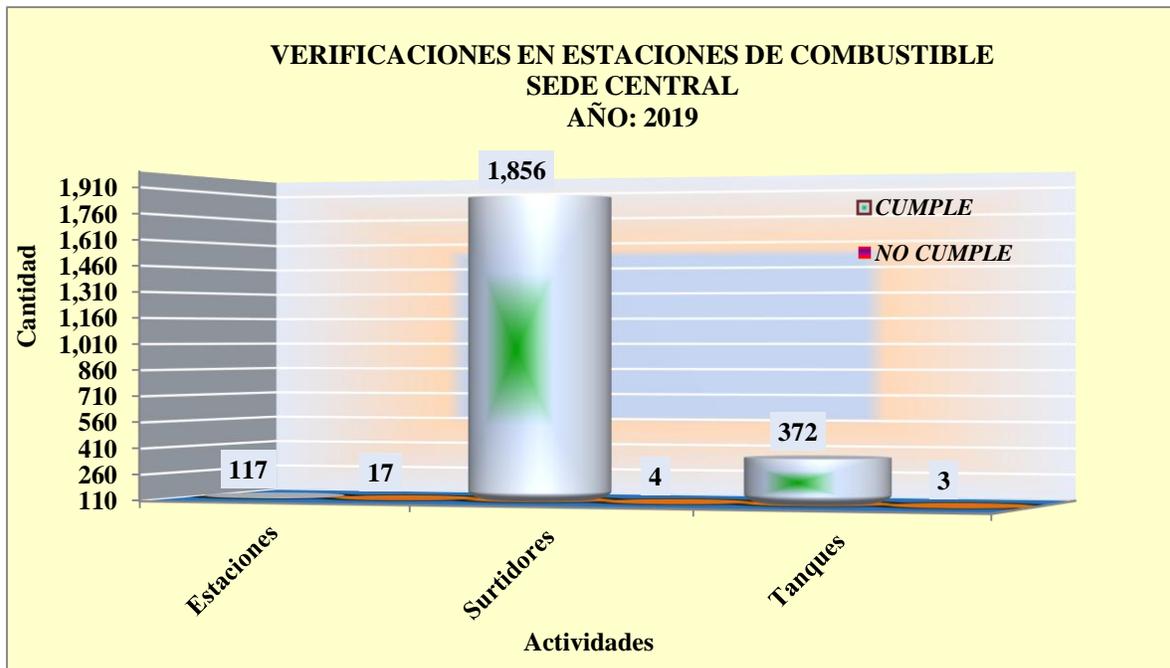
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	117	17
Surtidores	1,856	4
Tanques	372	3

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

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

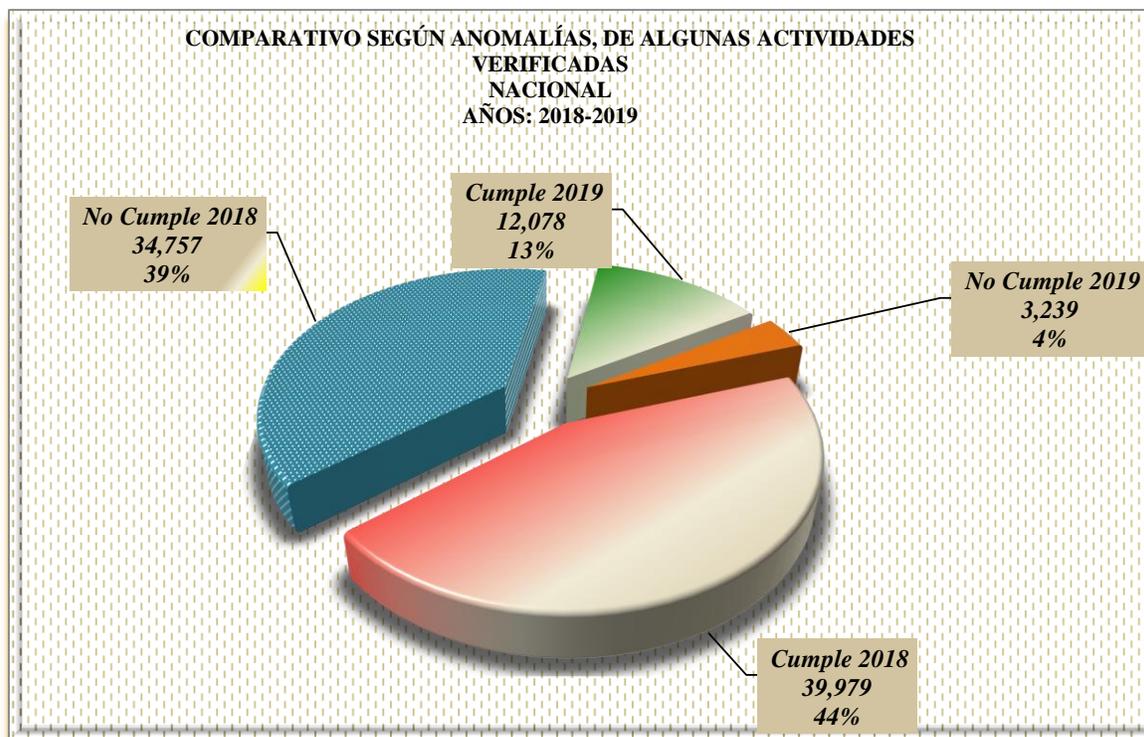
PERÍODO: 2019 (a octubre) - 2018

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	137	185	231	262
Pesas y Balanzas	838	216	843	350
Combustible (1)	4,360	59	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	5,575	2,618	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	143	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	1,112	18	1,030	45
TOTAL	12,078	3,239	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	39	14	0	0	48	26	17	3	57	15	94	14	282	76	358	
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	0	9	9	
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	8	0	26	26	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1792	479	0	0	9	43	0	0	0	0	1332	167	3,133	689	3,822	
Verificación contenido neto de pan	producto	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	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	10	2	1	5	0	0	2	1	19	9	0	0	8	9	40	26	66	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	
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	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	2	
Estaciones de combustible (inchiye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	12	1	14	3	12	2	39	8	13	5	17	4	13	2	120	25	145	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	155	0	317	0	0	0	451	5	145	2	144	1	285	0	1497	8	1,505	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4	4	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	1	62	0	0	0	136	0	34	1	68	0	54	0	398	2	400	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Verificación de escáner	establecimiento	4	0	10	27	0	8	7	10	6	20	7	13	5	27	39	105	144	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	52	0	25	0	20	0	52	0	11	0	80	0	240	0	240	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	70	0	22	0	16	0	45	0	19	0	55	0	227	0	227	
Verificación de grasas	frigorifera o paña	0	0	133	0	0	0	24	0	112	1	128	0	117	2	397	3	400	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	94	2	96	
Verificaciones Especiales *	prod-establic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		252	8	2369	528	12	10	721	97	346	41	422	33	1908	221	6,007	938	6,945	

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

(1) Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA NACIONAL

AÑOS: 2012-2019 (hasta octubre)

Última Act. 2011/19 Próxima 2012/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	2	2	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	838	216	5,641	1,727	7,368
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	28	2	500	502
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	44	0	455	455
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	12	0	157	157
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (productos,ariles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	5,575	2,618	429,690	102,192	531,882
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	185	218	837	1,516	2,353
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	6	0	671	5,569	6,240
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas (porotos,frijoles y lentejas)	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	56	143	470	1,825	2,295
Estaciones de combustible (inche certificado de calibración,labricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	219	52	237	42	1,382	443	1,825
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	3,353	12	19,462	199	19,661
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	7	0	159	159
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	3	0	84	84
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	770	5	4,497	34	4,531
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	1	0	0	6	77	83
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	137	185	1,016	1,800	2,816
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		367		3,436		3,436
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		387		3,450		3,450
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	1,112	18	5,837	610	6,447
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	200	2	575	700	1,275
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	28	97	102	278	380

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	451
Medios de Comunicación	3,275
Consulta	7,111
Capacitaciones	633
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	225
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	1,088
Ley 24	33
Ley 45	1,599
Ley 81	40
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	882
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,530
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	108
Radio	514
Prensa	24
Otros	10
MÓDULOS	
Albrook Mall	465
Los Pueblos	397
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	174,997
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	57,389

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	92	98	66	35	57	575
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	6	2	9	49
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	1	0	0	41
Programas	2	2	8	12	4	5	9	1	0	1	44
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	52	27	44	359
Capacitaciones	7	7	3	11	11	8	6	4	4	1	62
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	11	9	4	2	2	89
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	2	2	2	17
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	1	0	0	60
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4
TEMAS	17	39	33	34	57	81	89	12	34	51	447
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	3	5	24	83
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	4	14	14	81
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	0	3	1	7
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	1	0	0	10
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	4	0	0	42
Otros	9	25	20	24	21	45	56	0	11	11	222
MOTIVOS	0	0	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	10	10	6	9	13	2	11	3	1	1	66
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	0	1	0	60
Radio	0	0	0	0	0	0	2	3	0	1	6
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)*	74	82	75	105	51	83	93	91	98	110	862
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46	465
Los Pueblos (Metromall) (1)	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64	397
La Peatonal (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	3,665	5,131	2,013	3,976	3,130	7,584	4,012	2,721	745	401	33,378
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	510	258	399	422	436	3,374

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

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	25	97	20	33	0	62	61	66	16	7	15	402
Población Beneficiada Jornadas Educativas	750	3,680	2,830	12,137	0	11,106	290	1,387	923	161	386	33,650
Capacitaciones	63	127	0	70	0	86	88	28	48	25	36	571
Personas Capacitadas	2,341	2,807	0	2,060	0	1,996	1,524	1,052	1,305	706	769	14,560
Programas	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	208	0	0	0	0	208
Consultas Educativas	133	812	2,685	616	0	204	343	886	706	367	0	6,752
Personal	124	803	2,515	527	0	204	278	871	566	276	0	6,164
Telefonía	9	9	170	87	0	0	65	15	140	90	0	585
Escrita	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3
Temas - Consultas	129	805	188	616	0	671	343	886	706	433	0	4,777
Ley 6ta	32	101	88	260	0	252	56	61	144	11	0	1,005
Ley 24	0	0	0	26	0	7	0	0	0	0	0	33
Ley 45	72	76	0	301	0	275	165	12	366	251	0	1,518
Ley 81	0	0	0	29	0	3	1	0	0	0	0	33
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	176	100	0	0	14	6	469	35	78	0	880
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	23	452	0	0	0	120	115	344	161	93	0	1,308
Distribución de Material Educativo	15,348	11,236	6,300	40,046	0	26,969	16,514	9,280	11,696	4,230	0	141,619
Participación en Medios de Comunicación	67	45	25	157	0	55	114	112	15	0	2,644	3,234
Televisión	9	3	0	19	0	0	2	15	0	0	0	48
Radio	56	34	25	117	0	53	112	96	15	0	0	508
Prensa	1	1	0	21	0	0	0	1	0	0	0	24
Otros	1	7	0	0	0	2	0	0	0	0	0	10
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	3,224	7,299	5,515	14,813	0	13,306	2,365	3,325	2,934	1,234	1,155	54,015

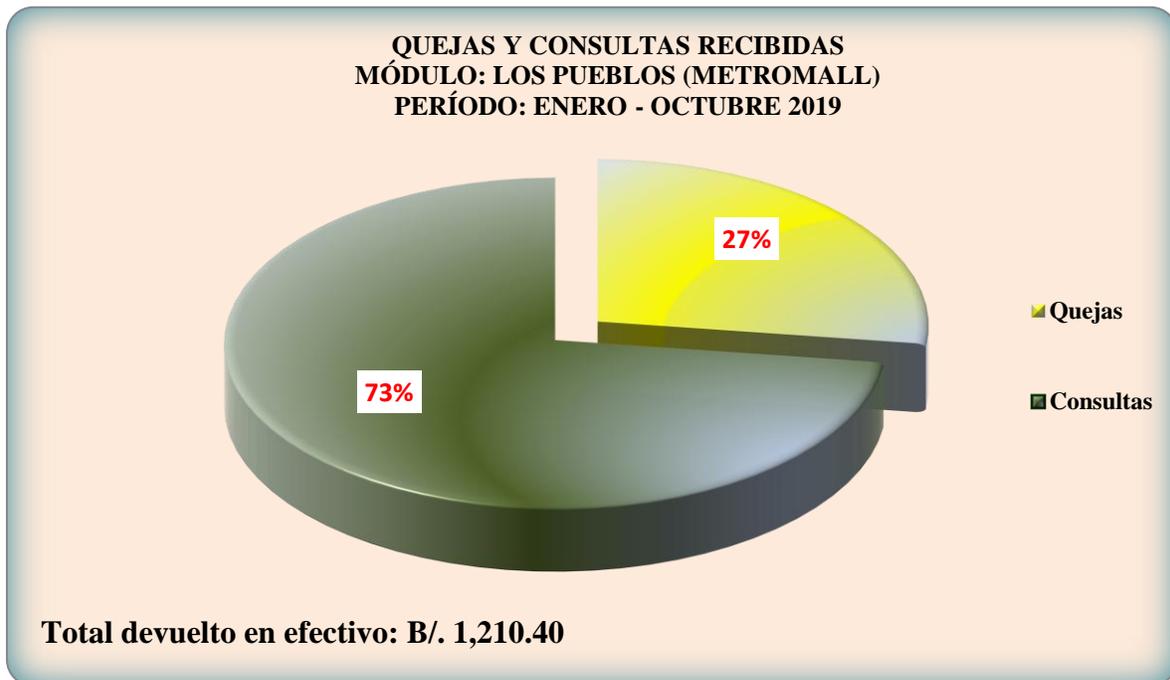
Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	8	12	32			148	1,210.40
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	37	58	64			397	
TOTAL	29	62	40	49	46	51	57	45	70	96	0	0	545	

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

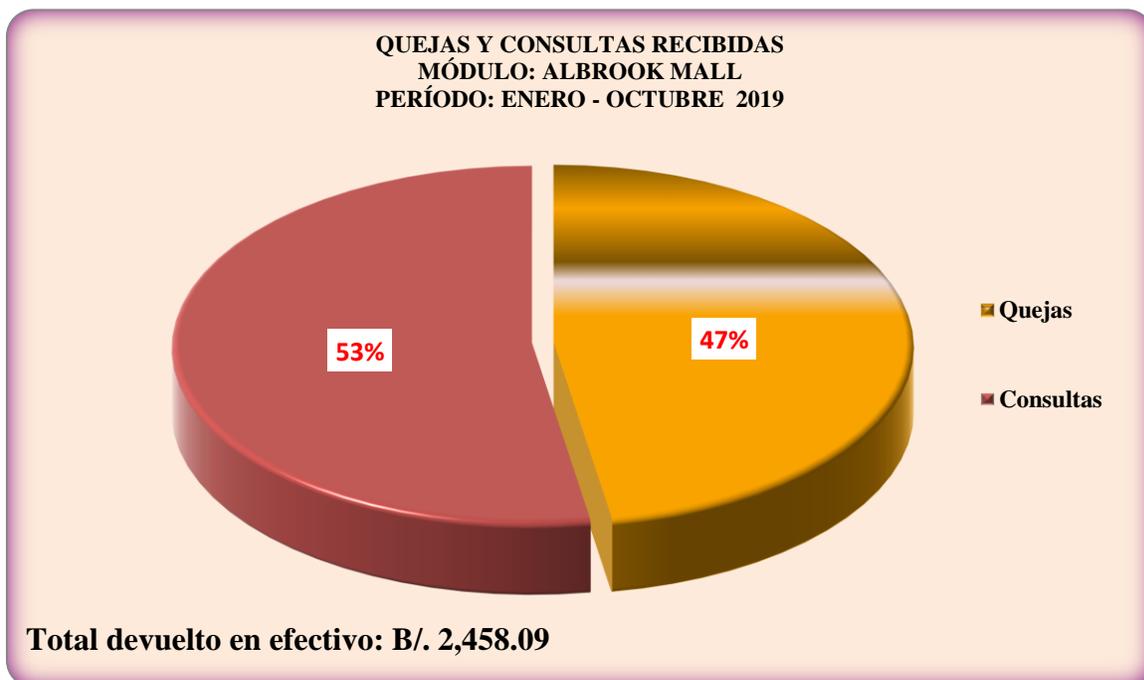


ALBROOK MALL

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	46	33	39			419	2,458.09
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	54	40	46			465	
TOTAL	108	72	79	111	87	73	96	100	73	85	0	0	884	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

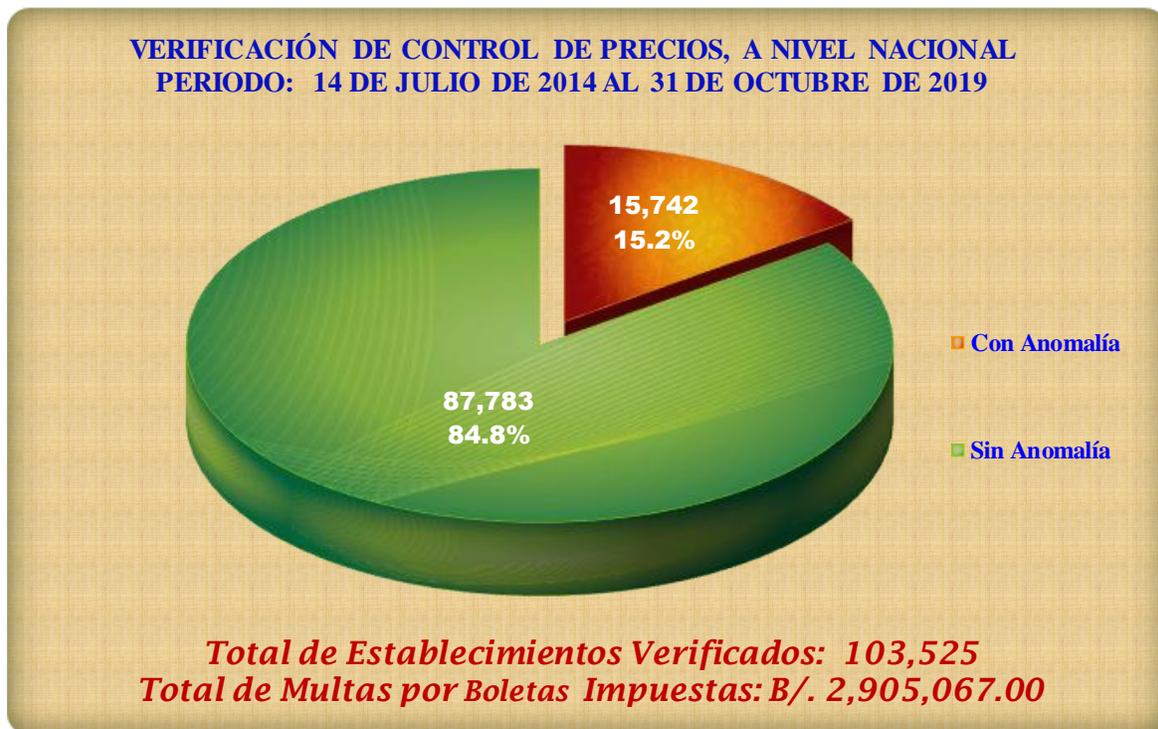
NACIONAL

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,742
Sin Anomalía	87,783
TOTAL	103,525

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,291
Mini Super	49,045
Abarroterías	47,189
TOTAL	103,525

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 103,525
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,905,067.00

Fuente: ACODECO

NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,291
Mini Super	49,045
Abarroterías	47,189
TOTAL	103,525

Fuente: ACODECO

VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 103,525
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,905,067.00

Fuente: ACODECO