



**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. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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-Sep-18	2,801	52,772,444.30

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-Sep-18	1,996	28,096,685.20

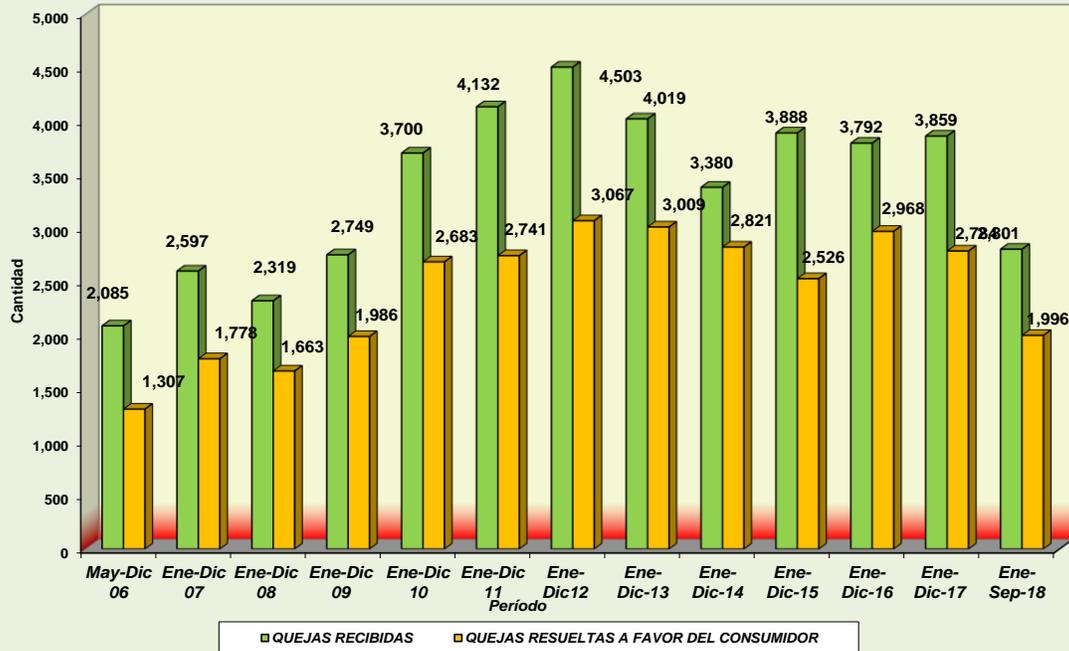
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

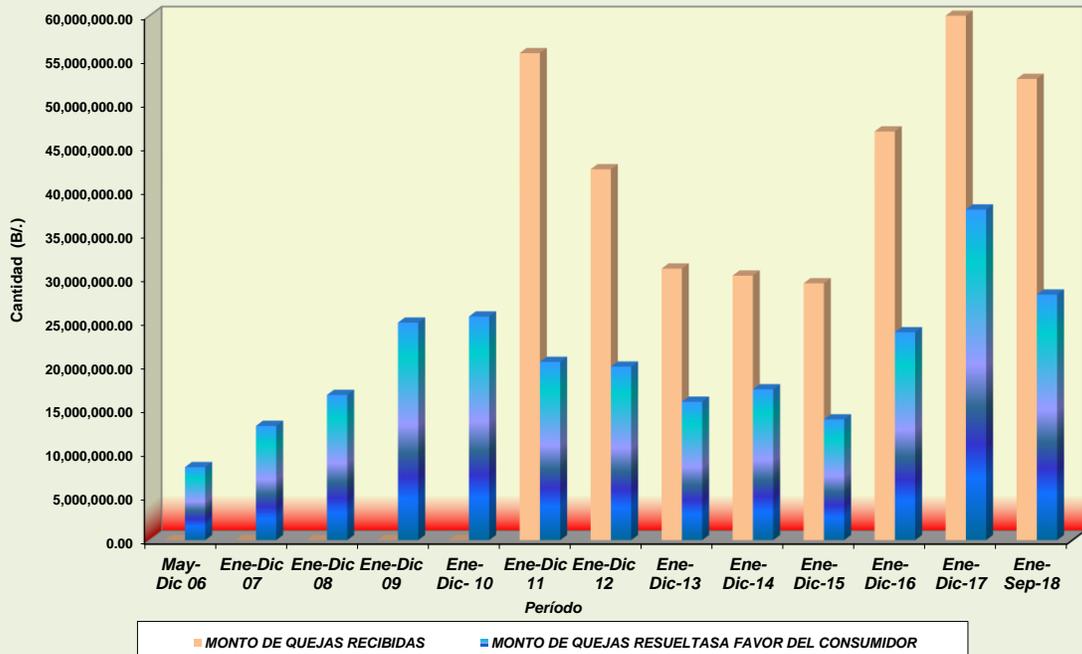
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2018 (NACIONAL)	31,329	265,362,581.15
---	---------------	-----------------------

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-Sep-18	2,026	50,207,945.02

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

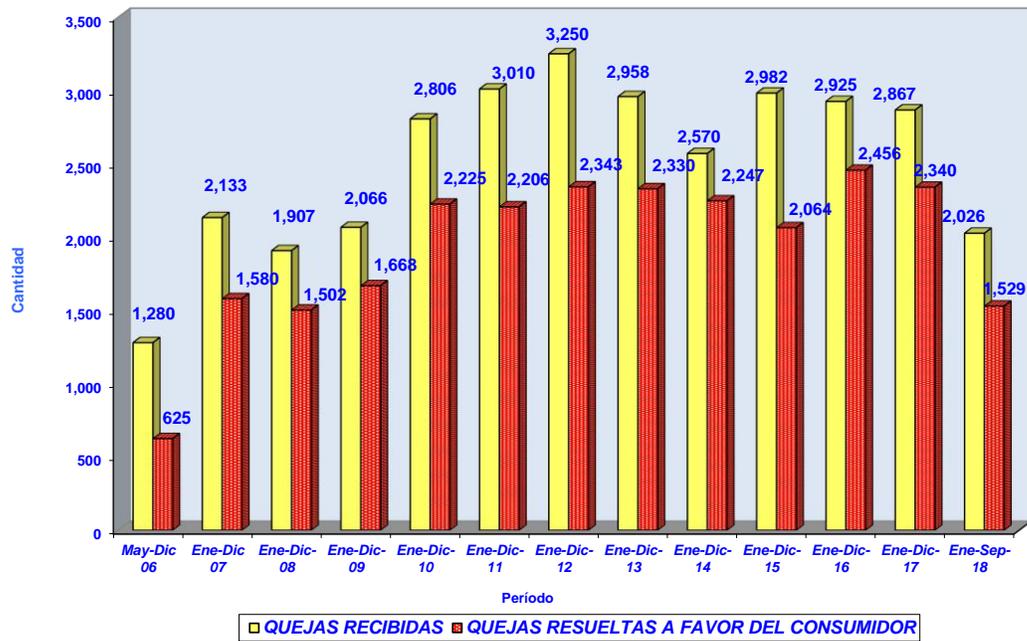
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2018

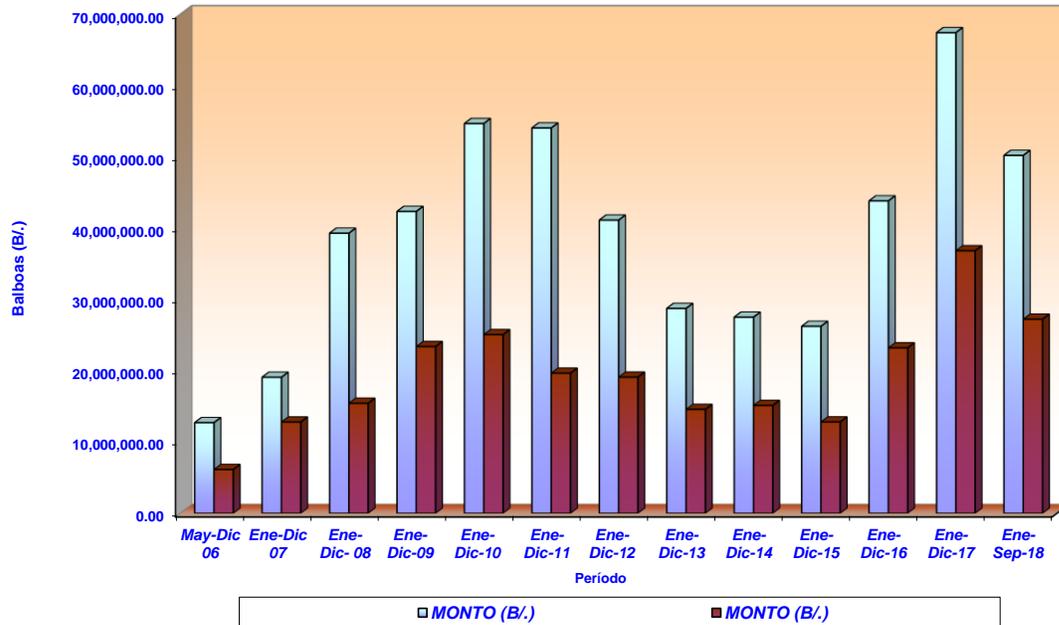
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Sep-18	1,529	27,229,104.94
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2018	25,115	251,352,745.31

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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
AÑO: 2018

TIPO DE LEY	2018			2018 Trimestre II	2018			2018 Trimestre III	Variación % trimestral
	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007®	269	318	272	859	345	343	356	1,044	21.54
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	15	22	24	61	8	3	18	29	-52.46
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	57	35	17	109	61	43	53	157	44.04
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	35	24	30	89	41	30	41	112	25.84
TOTAL	376	399	343	1,118	455	419	468	1,342	20.04

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el tercer trimestre de 2018 se han resuelto 828 quejas por un monto total de B/. 9,457,640.45 a favor del consumidor.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,770	2,026	89	322	0
REGIONAL	Expedientes	673	775	22	47	...
TOTAL NACIONAL		2,443	2,801	111	369	0
Promedio de Quejas Diarias	12					
Promedio de Quejas Semanal	68					
Promedio de Quejas Mensual	271					

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	138%	114.46%	5.03%	18.19%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	125%	115.16%	3.27%	6.98%	...

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. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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-Sep-18	775	2,564,499.28

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-Sep-18	467	867,580.26

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	454
Hoteles o planes vacacionales	63
Agencia de autos	48
Material didáctico	29
Cursos de inglés	12
Venta de autos usados	12
Fábricas de muebles	6
Agencias de viajes	5
Constructoras	5
Servicio de intermediación	5
Servicios de instalación	2
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Almacén por departamentos	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
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
TOTAL	662

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	349	52.7	102,974.41	35,938,068.11
Incumplimiento de contrato	99	15.0	56,184.11	5,562,227.28
Falta de información comercial	64	9.7	48,010.47	3,072,670.01
Incumplimiento de garantía	46	6.9	33,956.18	1,561,984.33
Vicio oculto	31	4.7	77,428.15	2,400,272.51
Aclaración de contrato	24	3.6	8,296.47	199,115.30
Incumplimiento de servicio	15	2.3	12,489.35	187,340.25
Devolución de dinero/abono	12	1.8	4,366.50	52,398.00
Cobro indebido	8	1.2	7,289.90	58,319.22
Custodia de bien	4	0.6	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	3	0.5	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
Veracidad de la publicidad	1	0.2	30,275.00	30,275.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
Daño y perjuicio	1	0.2	7,804.72	7,804.72
TOTAL	662	100.0	74,475.50	49,302,778.03

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	111	24.6	72,449.90	8,041,938.88
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	78	17.3	49,948.25	3,895,963.83
Acuerdo en audiencia/Varios	73	16.2	52,462.53	3,829,764.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	72	16.0	79,691.18	5,737,764.69
Abandono	47	10.4	45,542.07	2,140,477.35
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	27	6.0	44,027.97	1,188,755.10
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	16	3.5	19,876.78	318,028.55
Pendiente constancia Desistimiento	12	2.7	68,465.13	821,581.54
Acuerdo en audiencia/Reparación	6	1.3	66,674.67	400,048.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	75,025.00	150,050.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.4	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Reparación	1	0.2	44,949.50	44,949.50
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.2	40,000.00	40,000.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.2	2,700.00	2,700.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.2	1,150.00	1,150.00
TOTAL	451	100.0	59,327.19	26,756,561.46

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	284	35,266,480.63
Incumplimiento de contrato	84	5,350,445.21
Falta de información comercial	34	2,884,257.71
Vicio oculto	24	2,181,222.50
Devolución de dinero/abono	11	46,610.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	7	58,190.82
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	454	46,474,383.79

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	162	14,130,107.83
Desistimientos	98	10,145,952.37
Fallo a favor	5	75,438.89
TOTAL	265	24,351,499.09

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	20
MYSTIC VALLEY	17
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	16
HORIZON TOWER S.A.	15
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	14
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	8
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	7
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
MYS, S.A.	5
VISTA VERDE, S.A.	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
OBARRIO 53, S.A.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
COMPañÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VFB, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIAR	2
XONTAL, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	1
VILLOT GESTIN, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TRAMITES & VENTAS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
SOIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP. / INMOBILIARIA ALHAMAR	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADMINISTRADORA DI	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RCR PROPERTIES, INC	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROHVAL, S.A.	1
PROCASA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
MI CONDADO, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
LUXORY CORP	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GT COLONIAL PARK, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
DON CASA, S.A / DESARROLLO SATELITE, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONDOMINIO MAGESTIC GARDEN, S.A./ INMOBILIARIA PAC	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COINDECSA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
BM REAL ESTATE, INC	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
AZAEI VASQUEZ GONZALEZ	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
TOTAL	454

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	253
Inmobiliarias	219
Celulares	199
Electrodomésticos/equipos electrónicos	198
Tv por cable	145
Agencia de autos	131
Almacén por departamentos	116
Mueblería/equipo electrónico	99
Venta de autos usados	64
Telefonía	58
Taller de reparación de autos	51
Repuestos para autos	48
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	45
Hoteles o planes vacacionales	41
Mueblerías	33
Servicio de intermediación	27
Almacén de ropa y calzados	26
Joyería/Relojerías	24
Fábricas de muebles	21
Servicios de instalación	19
Escuelas / colegio	19
Agencias de viajes	17
Alquiler de autos	17
Servicios Profesionales	17
Líneas aéreas	16
Computadoras	14
Universidad	13
Ópticas	13
Supermercados	12
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Clínicas	9
Constructoras	8
Materiales de construcción	8
Eventos artísticos	8
Centros de estéticas	8
Ventas por internet	8
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Agencia de motos	7
Estaciones de gasolinas	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Animales	5
Herrerías	5
Casa de empeño	4
Ventas por TV	4
Servicios de transporte particular	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Dentista	4
Remodelación	4
Bancos	3
Estudios de Fotografías	3
Salón de belleza	3
Librerías	3
Decoración	3
Imprenta y copiadoras	3
Bienes y raíces	3
Cursos varios	3
Servicios Eléctricos	3
Lavaautos	3
Comunicaciones / internet	2
Motores (no autos)	2
Videojuegos	2
Industrial	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
TOTAL	2,139

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	855	40.0	2,254.80	1,927,857.11
Falta de información	502	23.5	749.51	376,254.17
Incumplimiento de servicio	185	8.6	1,359.28	251,467.18
Incumplimiento de contrato	125	5.8	2,655.07	331,883.60
Resolución de contrato	89	4.2	65.69	5,846.25
Anulación de contrato	79	3.7	724.41	57,228.38
Custodia de bien	63	2.9	1,304.68	82,194.86
Rescindir contrato	52	2.4	123.15	6,403.84
Cobro indebido	51	2.4	864.34	44,081.31
Vicio oculto	44	2.1	5,671.42	249,542.67
Daño y perjuicio	44	2.1	1,629.49	71,697.45
Devolución de dinero	17	0.8	665.12	11,307.01
Venta engañosa	13	0.6	3,200.67	41,608.74
Veracidad de la publicidad	11	0.5	617.55	6,793.04
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	2,139	100.0	1,622.10	3,469,666.27

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Desistimiento	425	27.5	1,179.06	501,100.44
Desistimiento/Devolución	263	17.0	651.85	171,435.46
Acuerdo en audiencia/Varios	195	12.6	534.36	104,200.01
Pendiente constancia desistimiento	135	8.7	382.94	51,696.58
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	130	8.4	836.62	108,760.31
Resolución/Devolución	93	6.0	1,034.89	96,244.97
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	72	4.7	767.57	55,265.31
Acuerdo en audiencia/Reparación	41	2.7	2,621.61	107,485.89
Resolución/Reparar	34	2.2	782.48	26,604.23
Resolución/Reemplazo	32	2.1	492.25	15,751.88
Resoluciones/Varios	30	1.9	572.25	17,167.41
Transacción extrajudicial	26	1.7	1,819.77	47,314.13
Abandono	24	1.6	574.60	13,790.41
Acuerdo/Reemplazo	20	1.3	342.71	6,854.29
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.0	521.20	7,817.94
Acuerdo/Reparación	5	0.3	612.88	3,064.38
Acuerdo/Devolución	3	0.2	656.37	1,969.10
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	1,545	100.0	867.39	1,340,123.74

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	284	35,266,480.63
Incumplimiento de contrato	84	5,350,445.21
Falta de información comercial	34	2,884,257.71
Vicio oculto	24	2,181,222.50
Devolución de dinero/abono	11	46,610.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	7	58,190.82
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	454	46,474,383.79

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	162	14,130,107.83
Desistimientos	98	10,145,952.37
Fallo a favor	5	75,438.89
TOTAL	265	24,351,499.09

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	20
MYSTIC VALLEY	17
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	16
HORIZON TOWER S.A.	15
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	14
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	8
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	7
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
MYS, S.A.	5
VISTA VERDE, S.A.	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
OBARRIO 53, S.A.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VFB, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIAR	2
XONTAL, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TRAMITES & VENTAS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP. / INMOBILIARIA ALHAMAR	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADMINISTRADORA DI	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RCR PROPERTIES, INC	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROHVAL, S.A.	1
PROCASA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
MI CONDADO, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
LUXORY CORP	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GT COLONIAL PARK, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
DON CASA, S.A / DESARROLLO SATELITE, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONDominio MAGESTIC GARDEN, S.A./ INMOBILIARIA PAC	1
CONDominio CARLTON, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COINDECSA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
BM REAL ESTATE, INC	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
TOTAL	454

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	173	83,619.80
Falta de información	9	3,556.21
Vicio oculto	5	5,678.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Custodia de bien	2	1,021.99
Venta engañosa	2	705.00
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	198	96,596.62

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	107	44,530.26
Acuerdo	57	29,312.46
Resolución	24	15,776.86
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	191	93,022.22

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	26
MULTIMAX	21
ELEKTRA	17
FOTO SONIDO	15
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
PHOTURA	8
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
PANAFOTO	3
SOUND N MUSIC	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
E-VISION	2
EL FUERTE	2
MAX VISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	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
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
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	198

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	159	34,704.52
Custodia de bien	17	5,294.27
Incumplimiento de servicio	9	971.80
Falta de información	7	1,713.40
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Venta engañosa	2	472.71
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	199	45,643.60

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	110	22,296.21
Acuerdo	47	11,476.94
Resolución	11	2,951.26
Transacción extrajudicial	2	931.76
TOTAL	170	37,656.17

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 - SEPTIEMBRE 2018**

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	6
MOVICELL	5
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
HS MOVILES	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	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
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	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 CELULAR	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 FAST	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	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 CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	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
JESSY STORES	1
JINXU SHOP S.A	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 BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	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 ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1
TECHNO STORE	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
TOTAL	199

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	21	18,793.12
Falta de información	6	4,827.49
Venta engañosa	2	32,030.00
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	33	57,965.11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	15	10,494.90
Acuerdo	9	37,434.24
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	28	50,448.02

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	17
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	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
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	33

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	112	2,217,438.35
Falta de información	18	91,858.43
Vicio oculto	16	295,426.59
Incumplimiento de servicio	14	84,601.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	3	38,397.44
Custodia de bien	2	46,390.93
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	179	2,973,025.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	45	783,981.59
Acuerdo	43	650,094.24
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	105	1,542,641.47

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	34
EXCEL AUTOMOTRIZ	30
PETROAUTOS, S.A.	21
RICARDO PEREZ, S.A.	19
CONSULTENOS, S.A.	14
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
MOTORES JAPONESES	10
BAHIA MOTORS, S.A.	6
LUMOVIL, S.A.	6
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
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
GRUPO LOS TRES	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	179

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	49	394,077.72
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	7	78,998.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	8	42,585.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	76	603,366.04

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	20	146,097.46
Acuerdo	9	88,949.00
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	31	238,053.62

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
PLATINIUM CARS	5
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	2
AUTOS SMART S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FAT CAR	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
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	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
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	76

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 septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	9.4	59,862.16
2016	302	26.0	371,459.57
2017	438	37.7	393,978.99
2018	313	26.9	321,396.72
TOTAL	1,162	100.0	1,146,697.44

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	6.3	31,847.77
2016	274	29.2	286,129.69
2017	313	33.4	298,966.18
2018	291	31.1	286,781.09
TOTAL	937	100.0	903,724.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	144	33.1	106,873.38
Resueltas	291	66.9	286,658.02
Acuerdo	235	54.0	252,806.30
Resolución de Fondo	56	12.9	33,851.72
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	435	100.0	393,531.40

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 - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	289	99.3	286,436.28
Conciliación-Veracidad	2	0.7	221.74
TOTAL	291	100.0	286,658.02

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	142	32.9	80,273.38
Acuerdo	233	54.1	252,584.56
Resolución de Fondo	56	13.0	33,851.72
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	431	100.0	366,709.66

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 - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	2	50.0	26,600.00
Acuerdo	2	50.0	221.74
Resolución de Fondo	0	0.0	0.00
TOTAL	4	100.0	26,821.74

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

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	311	99.0	295,063.16
Conciliación	3	1.0	26,739.09
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	314	100.0	321,802.25

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	287	92.3	285,912.97
Falta de información	15	4.8	6,011.95
Vicio oculto	4	1.3	1,928.86
Veracidad de la publicidad	3	1.0	339.02
Incumplimiento de contrato	1	0.3	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.3	550.36
TOTAL	311	100.0	295,063.16

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 - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de servicio	1	33.3	20,000.00
Veracidad de la publicidad	1	33.3	139.09
Falta de información	1	33.3	6,600.00
TOTAL	3	100.0	26,739.09

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

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

MES: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	137	58.1	123,892.7	16,973,294.64
Incumplimiento de contrato	35	14.8	47,916.7	1,677,085.26
Falta de información comercial	19	8.1	77,684.5	1,476,006.25
Incumplimiento de garantía	17	7.2	26,055.0	442,935.43
Vicios ocultos	13	5.5	68,766.0	893,957.50
Incumplimiento de servicio	5	2.1	11,166.0	55,829.84
Custodia de bienes	4	1.7	14,614.3	58,457.37
Cobro indebido	2	0.8	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	236	100.0	92,372.39	21,799,884.32

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO- SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	79	65.3	50,834.98	4,015,963.63
Fallo a favor	16	13.2	19,876.78	318,028.55
Acuerdo judicial	26	21.5	41,105.97	1,068,755.10
TOTAL	121	100.0	44,650.80	5,402,747.28

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 - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	19	1,967,354.78
Incumplimiento de garantía	4	190,629.00
Incumplimiento de servicio	4	47,968.08
Cobro indebido	4	17,181.32
Falta de información comercial	3	414,425.00
Incumplimiento de contrato	3	65,210.50
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
TOTAL	39	2,978,739.46

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 - SEPTIEMBRE 2018

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	24	2,795,764.40
Agencia de autos	5	66,684.59
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	2	33,957.30
Remodelación	1	32,560.50
Clínicas	1	9,890.97
Bancos	1	3,600.00
Agencias de viajes	1	3,131.70
TOTAL	39	2,978,739.46

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**

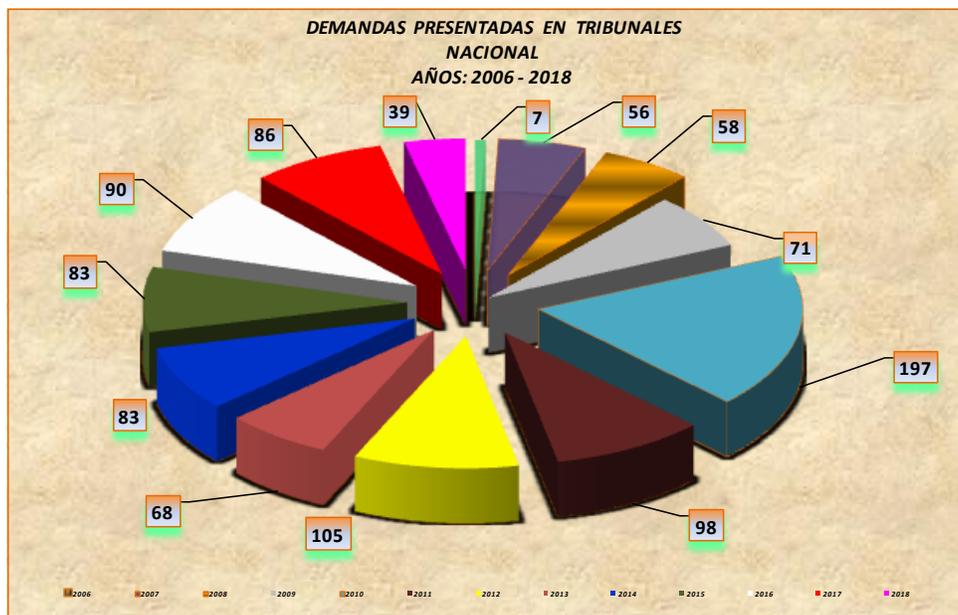
AÑO: 2006 - 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	10.1	4,552,121.01
2013	68	6.5	3,037,107.83
2014	83	8.0	2,925,140.26
2015	83	8.0	2,460,388.06
2016	90	8.6	1,482,834.38
2017	86	8.3	5,075,770.22
2018	39	3.7	2,978,739.46
TOTAL	1,041	100.0	43,857,281.48

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	4,790	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	5,260	2,205,344.75

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS
Eliminar	Eliminar por prescripción	80
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7
	Eliminar observación Cuenta contra Reserva	50
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	67
Rectificar	Rectificar historial (números)	73
	Rectificar forma de pago	2
	Rectificar monto del último pago	5
	Rectificar fecha de último pago	5
	Rectificar saldo actual	7
	Rectificar monto original	4
Modificar	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0
	Modificar de activa a cancelada	43
	Consulta sin autorización	17
TOTAL		360

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	71	1.6	29,640.00	1.7
SUPERMERCADO 99	108	2.4	55,320.00	3.3
SUPERMERCADO XTRA	91	2.0	65,585.00	3.9
SUPERMERCADO REY	106	2.3	69,505.00	4.1
SUPER CARNES	17	0.4	11,510.00	0.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	22	0.5	16,490.00	1.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	13	0.3	3,730.00	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	3	0.1	4,660.00	0.3
SUPERMERCADO EL PUEBLO	2	0.0	225.00	0.0
OTROS	4,142	90.5	1,443,999.75	84.9
TOTAL	4,575	100.0	1,700,664.75	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

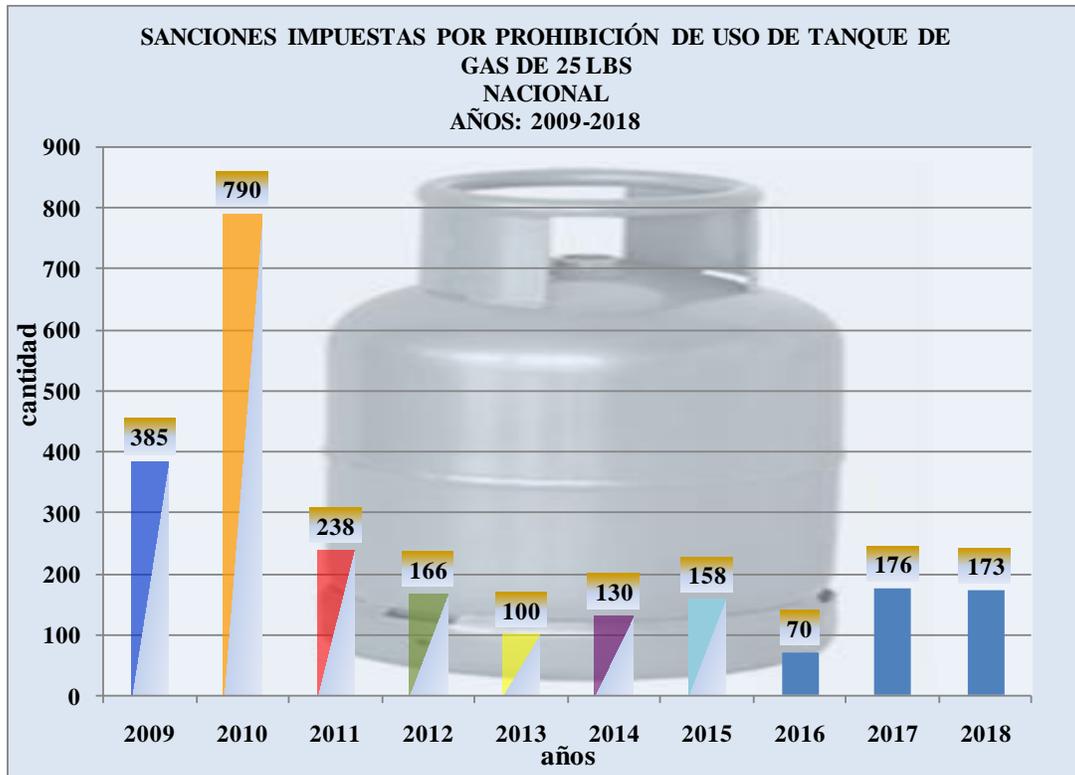
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2018 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	173	169,075.00
TOTAL	2,386	1,207,075.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

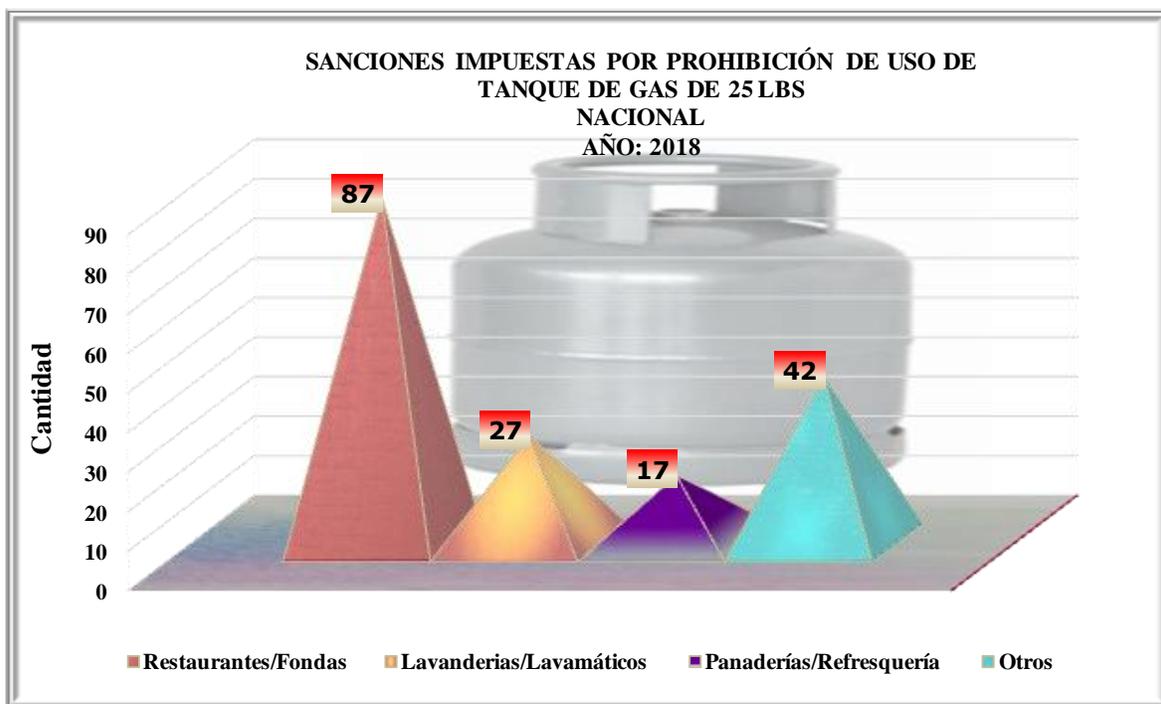
AÑOS: 2009 - 2018 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	87	82,075.00
Lavanderias/Lavamáticos	27	32,000.00
Panaderías/Refresquería	17	15,250.00
Otros	42	39,750.00
TOTAL	173	169,075.00

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

Fuente: ACODECO



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2018 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	170
TOTAL	888

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2018 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	30	57,100.00
TOTAL	176	229,700.00

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	12
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	11
Aumento de matrícula	...	5	2	3	4
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	30

*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 septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	63	12,600.00
TOTAL	222	45,375.00

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 septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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 - SEPTIEMBRE 2018**

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	12	36,585.51
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	1	0.00
Falta de información	61	0.00
La publicidad no es veraz	177	0.00
No cumplieron con la publicidad	120	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	11	0.00
Cintillo no legible	9	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	71	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	7	0.00
Venta especial sin falta	8	0.00
TOTAL	573	36,585.51
VERIFICACIÓN	53	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	4	0.00
Suspendió	58	0.00
Suspendió/ rectificó	11	0.00
QUEJAS		
Honró	1	419.98
TOTAL	74	419.98

Fuente: ACODECO

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

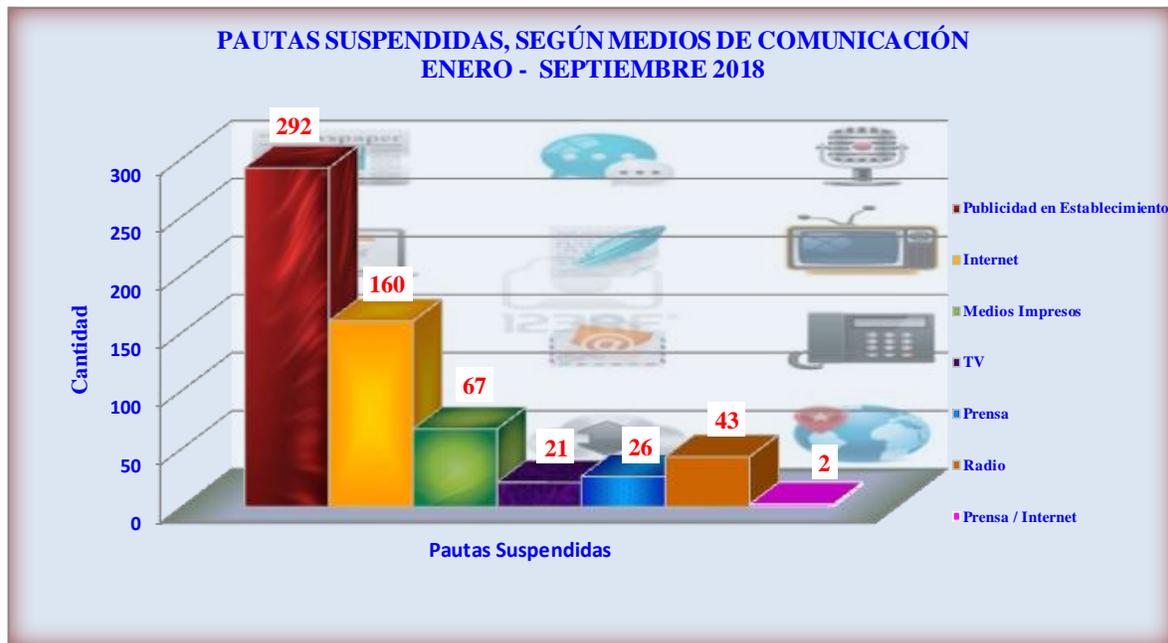
PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	292
Internet	160
Medios Impresos	67
TV	21
Prensa	26
Radio	43
Prensa / Internet	2
TOTAL	611

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
MC DONALD'S	24
SUPERMERCADO REY	16
CLARO PANAMA	14
DO IT CENTER	14
SUBWAY	13
SUPER XTRA	13
CABLE & WIRELESS	11
PANAMA BEST TRAVEL	10
SUPERMERCADO 99	9
EL MACHETAZO	8
CABLE ONDA	7
PANAFOTO	7
PANATICKETS	7
STEVENS	7
CINEPOLIS	6
KFC	5
COCHEZ	4
NOVEY	4
PETROAUTOS	4
PUMA	4
SUPER CENTRO EL FUERTE	4
BOLTIO	3
EL COSTO	3
FARMACIAS ARROCHA	3
INSTITUTO SUPERIOR DE INGENIERIA	3
BANISTMO	2
DAYRI QUEEN	2
DOMINOS PIZZA	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FARMA VALUE	2
INTEGRA IMAGEN Y COMUNICACION	2
MAGIC DREAMS	2
MULTIMAX	2
NAUTICA	2
OFFICE DEPOT	2
PAYLESS SHOESOURCE	2
PUNTO MAYORISTA MALL	2
SPORTLINE AMERICA	2
TELERED	2
OTROS	395
TOTAL	626

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2018 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	7,230	3,790	11,020
TOTAL	130,220	76,930	207,150

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 septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	2,082	825	2,907
TOTAL	56,310	29,248	85,558

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

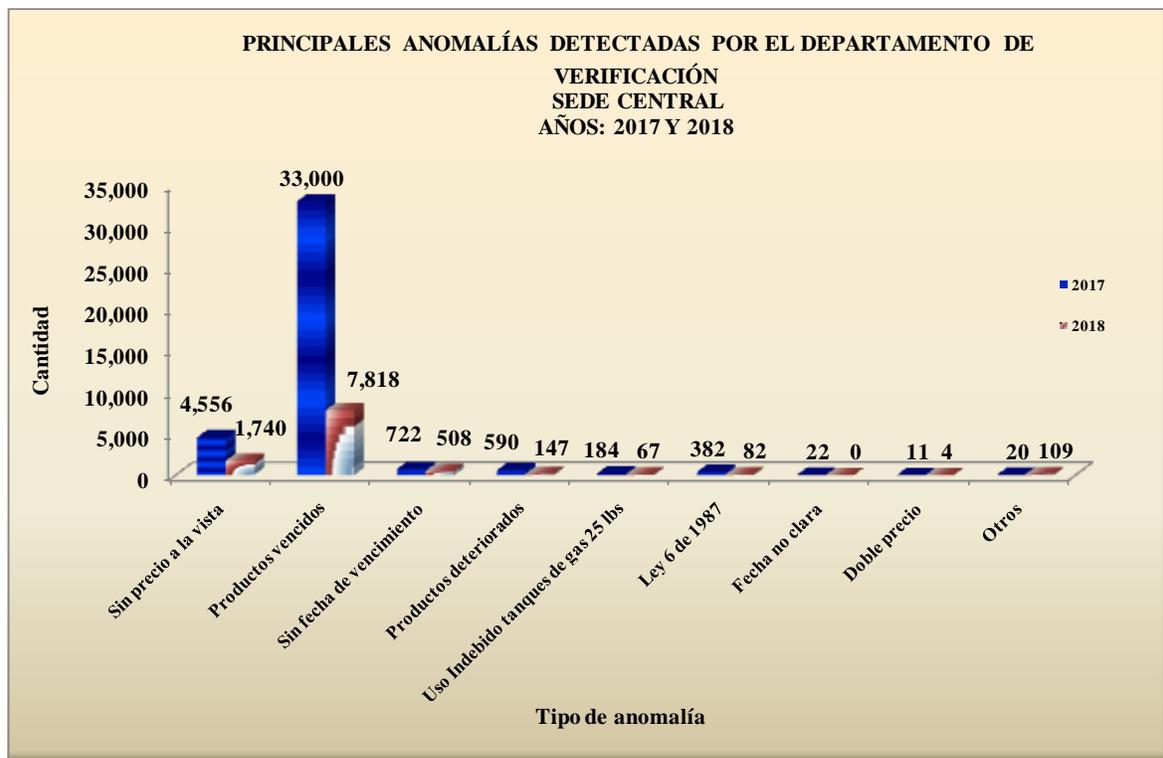
AÑOS : 2017 - 2018 (enero - septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

TIPO DE ANOMALÍA	2017	2018
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,556	1,740
Productos vencidos	33,000	7,818
Sin fecha de vencimiento	722	508
Productos deteriorados	590	147
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	10,475

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

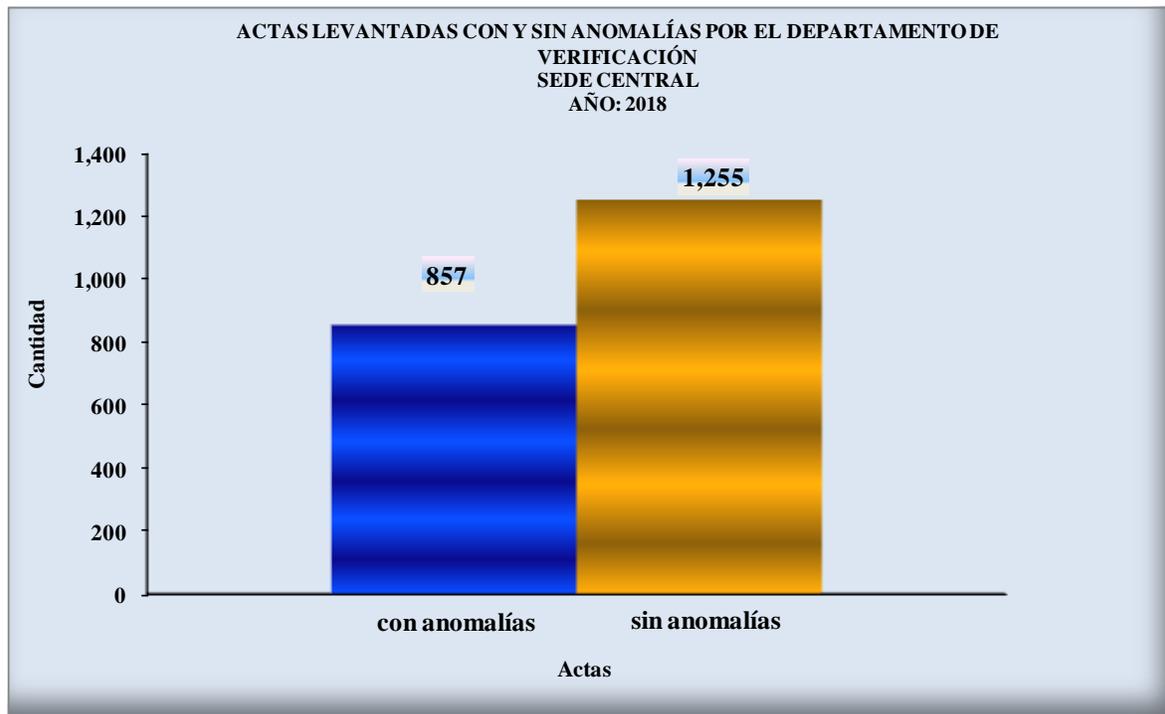
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	857	1,255

Fuente: ACODECO



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

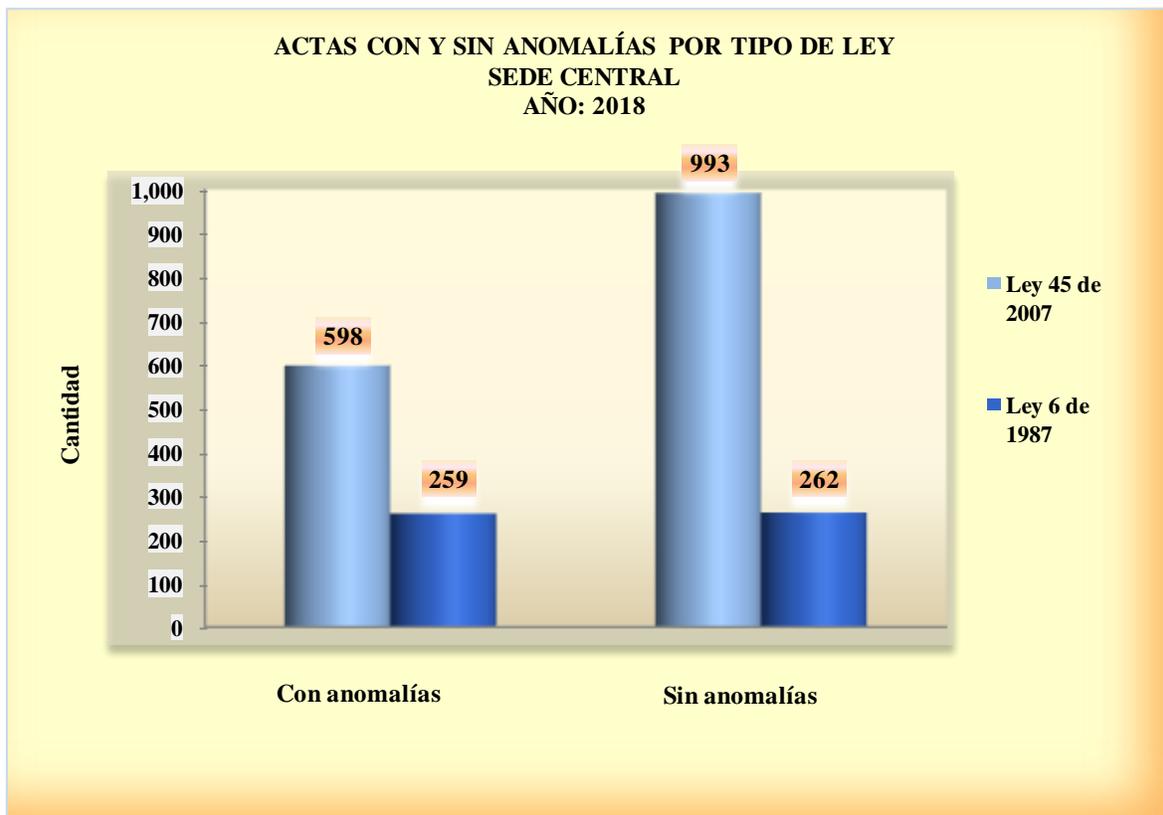
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	598	993
Ley 6 de 1987	259	262

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL	
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		Panamá Norte
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	125	702	763	565	0	165	106	1,740	495	282	1,182	980	7,105
Productos vencidos (PV)	productos	6,894	9,351	2,990	6,272	0	7,288	7,363	7,818	17,597	1,147	5,933	10,039	82,692
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	3	1,176	5	0	0	67	0	508	1,901	4	1,171	41	4,876
Productos deteriorados	productos	41	152	348	3	0	80	13	147	385	282	291	186	1,928
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	52	0	0	0	0	12	0	146	0	33	10	254
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	10	9	3	30	0	64	53	67	18	22	34	20	330
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	10	2	0	3	3	19
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	26	41	4	9	0	21	6	70	21	3	19	4	224
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	1	5	1	5	0	3	3	108	0	0	19	7	152
Falta a la ley 6ta letrero 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	24	0	14	9	2	62
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	2	0	1	0	9	0	0	1	2	15
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	1	9
Discriminación	establecimiento	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	7
TOTAL		7,104	11,503	4,114	6,947	0	7,689	7,558	10,543	20,657	1,754	8,705	11,303	97,877

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

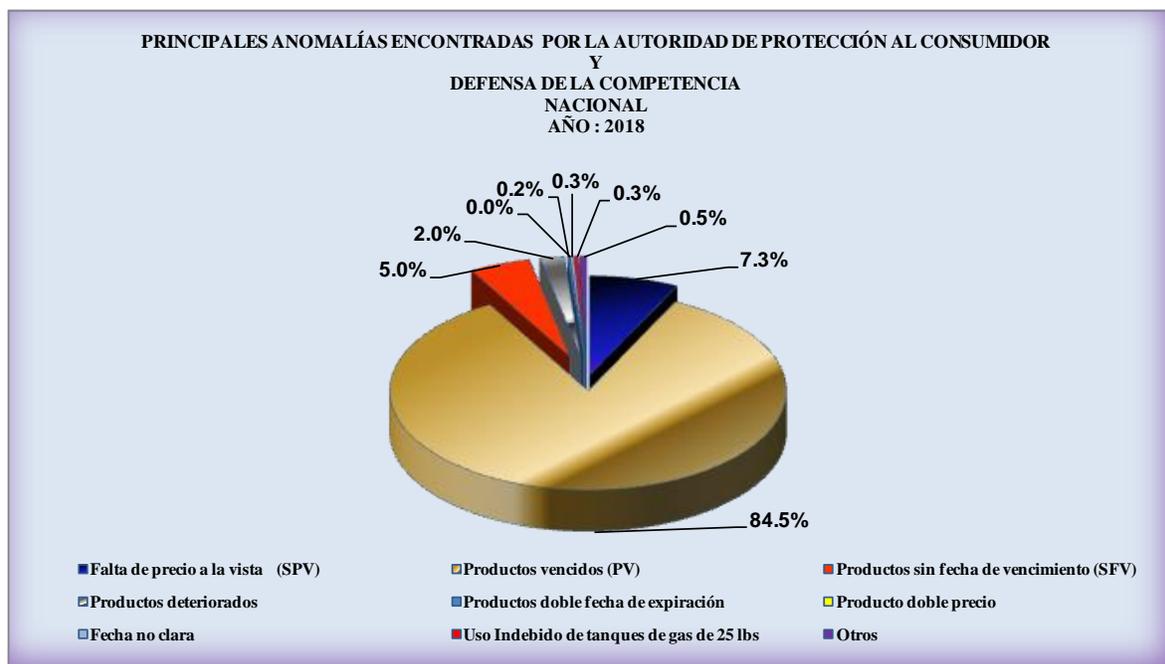
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	7,105	7.3
Productos vencidos (PV)	82,692	84.5
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,876	5.0
Productos deteriorados	1,928	2.0
Productos doble fecha de expiración	151	0.2
Producto doble precio	13	0.0
Fecha no clara	254	0.3
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	330	0.3
Otros	521	0.5
TOTAL	97,870	100.0

Fuente: ACODECO



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

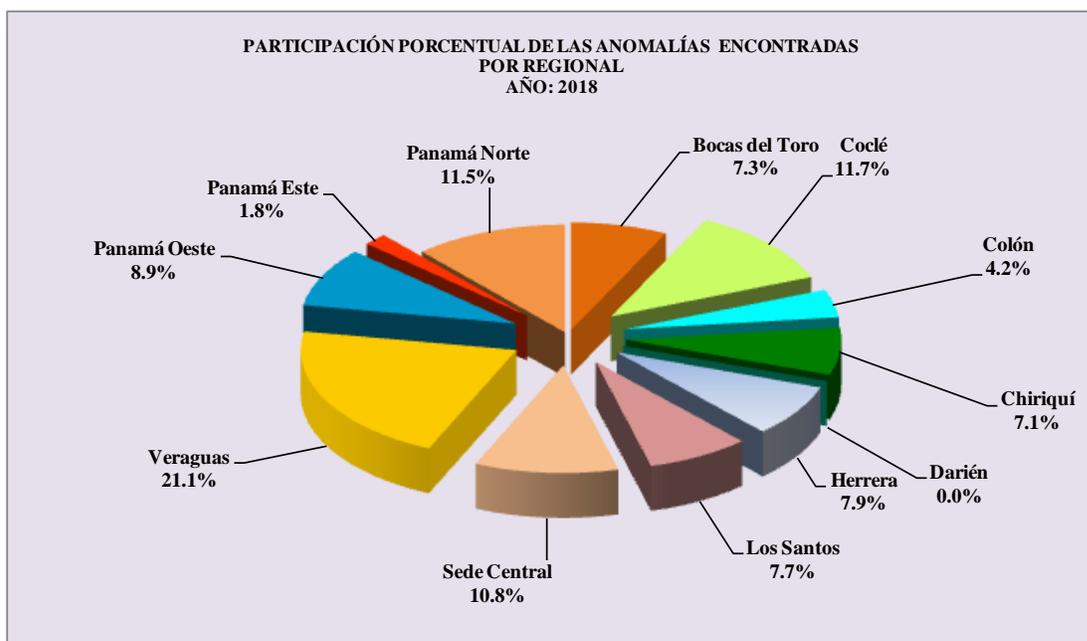
NACIONAL

PERIODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	7,115	7.3
Coclé	11,503	11.7
Colón	4,114	4.2
Chiriquí	6,947	7.1
Darién	0	0.0
Herrera	7,689	7.9
Los Santos	7,558	7.7
Sede Central	10,543	10.8
Veraguas	20,657	21.1
Panamá Oeste	8,720	8.9
Panamá Este	1,759	1.8
Panamá Norte	11,303	11.5
TOTAL	97,908	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2018		PERÍODO: 2006 - 2018	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	525	15.5	3,024	1.1
SUPERMERCADO 99	1,052	31.1	220,080	81.8
SUPERMERCADO XTRA	496	14.6	13,287	4.9
PRICE SMART	111	3.3	199	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	249	7.4	3,257	1.2
SUPERMERCADO REY	392	11.6	12,301	4.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.0	820	0.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	66	1.9	11,152	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	437	0.2
POLL MART	324	0.1
SUPER CARNES	495	...	700	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	3,387	85.4	269,126	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 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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	12.6	18,297	7.7
SUPERMERCADO 99	420	49.5	115,822	49.0
SUPERMERCADO XTRA	147	17.3	39,282	16.6
SUPERMERCADO REY	106	12.5	35,014	14.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	37	4.4	3,427	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	1.9	19,151	8.1
SUPER CARNES	16	1.9	43	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	849	100.0	236,528	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 2018 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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 abril 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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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.	85	114	28	170	0	506	118	22	279	18	49	34	1,423
Almacenes	9	42	43	178	0	112	38	147	47	4	24		830
Animales	0	0	11	0	0	0	1	0	0	0	0	1	13
Auto Repuestos	4	0	8	1	0	2	9	8	0	0	1	6	39
Alquiler de Autos	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	4
Agencia de Autos	0	0	0	1	0	2	0	19	0	0	0	0	22
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	14	0	2	0	0	16
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	4	1	1	0	1	0	8	0	0	0	0	15
Bancos	0	1	0	0	0	10	0	1	0	1	0	1	14
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	13	1	15	0	21	0	0	17	0	0	2	79
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	1	1	102	0	0	0	0	106
Cines	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	6
Clínicas y Hospitales	0	2	5	3	0	1	8	35	13	4	1	3	75
Colegios y Escuelas	0	5	3	8	0	1	0	58	2	12	2	12	103
Computadoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Constructoras	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	32	0	0	0	42
Distribuidora e Importadoras	0	0	3	3	0	5	1	16	0	0	1	0	29
Equipo Médico	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
Electrónicas	1	0	1	0	0	5	3	8	0	0	0	0	18
Envío de dinero	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1	0	6
Estacionamiento	0	0	1	0	0	0	0	21	0	0	0	0	22
Estudios de Fotografías	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	6
Estaciones de Gasolina	9	3	0	1	0	3	2	18	1	4	2	1	44
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	35
Farmacias	27	9	10	13	0	35	15	23	17	7	3	5	164
Ferreterías	10	5	1	2	0	14	8	6	2	0	1	2	51
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Funerarias	2	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	7
Hoteles y Pensiones	40	15	1	52	0	12	10	36	23	1	1	0	191
Internet	15	1	1	0	0	2	6	19	0	0	0	0	44
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
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	2	4	30	0	0	9	14	47	3	19	4	18	150
Librería	1	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	1	10
Materiales de Construcción	0	1	0	14	0	2	3	0	0	1	0	3	24
Mini Super	267	211	81	132	0	419	84	167	221	113	104	128	1,927
Mueblerías	0	2	0	1	0	12	6	3	0	3	0	6	33
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	2	0	0	0	0	2	0	6	3	0	0	0	13
Otros	25	59	0	3	0	0	8	39	4	11	0	2	151
Panaderías/Refresquerías	0	31	11	2	0	5	19	58	13	14	5	20	178
Perfumerías	1	0	0	1	0	3	0	0	5	0	1	0	11
Pintura	1	1	15	0	0	0	2	2	0	0	0	0	21
Restaurantes / Fondas	86	105	36	64	0	100	89	462	55	86	24	48	1,155
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	1	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	7
Salón de Belleza	3	23	1	39	0	20	13	0	2	1	0	8	110
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
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	22	68	34	49	0	47	16	130	26	96	41	34	563
Telefonía	0	0	0	1	0	0	0	12	0	1	0	0	14
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	3	1	0	0	10	12	14	14	0	0	57
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	1	0	0	2	7	2	0	0	0	14
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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	4	0	0	0	0	4
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	13	14	0	1	1	0	0	29
Videos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zapatería	0	1	0	26	0	4	0	0	26	0	0	0	57
TOTAL DE VISITAS	628	722	336	809	0	1,396	515	1,623	915	459	245	361	8,009

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

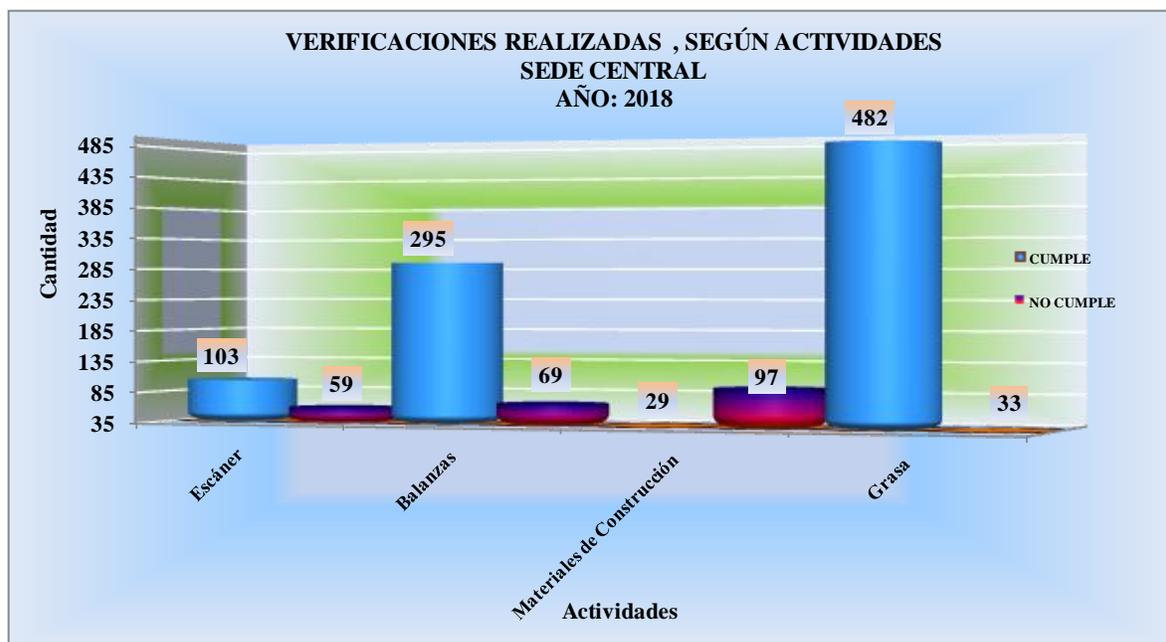
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	103	59
Balanzas	295	69
Materiales de Construcción	29	97
Grasa	482	33

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

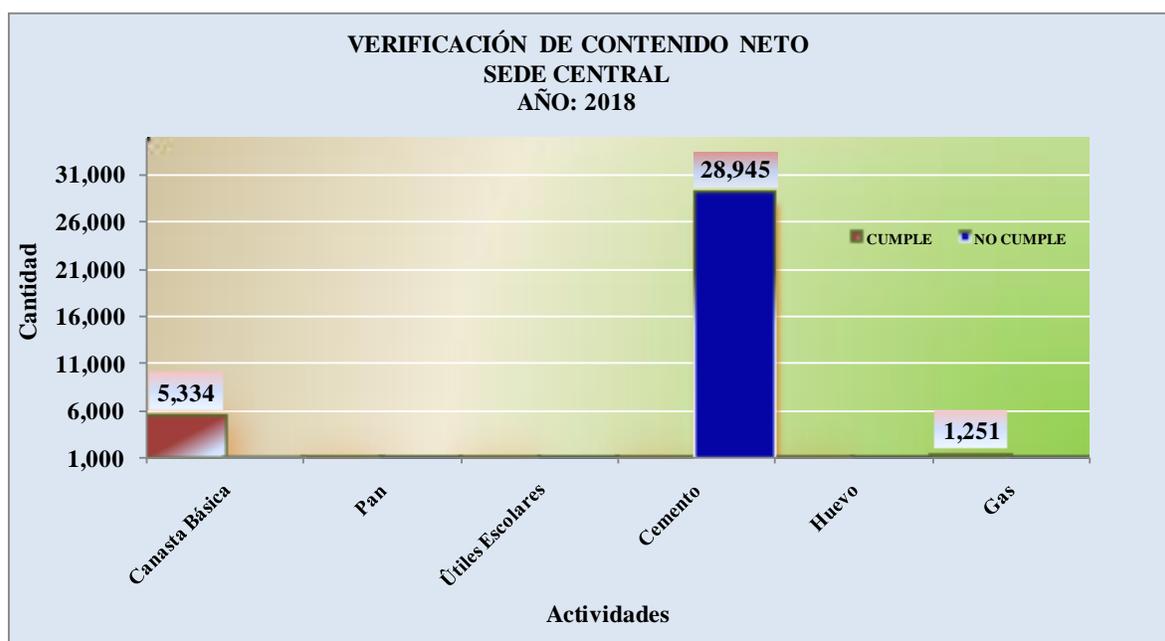
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	5,334	660
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	28,945
Huevo	0	0
Gas	1,251	216

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

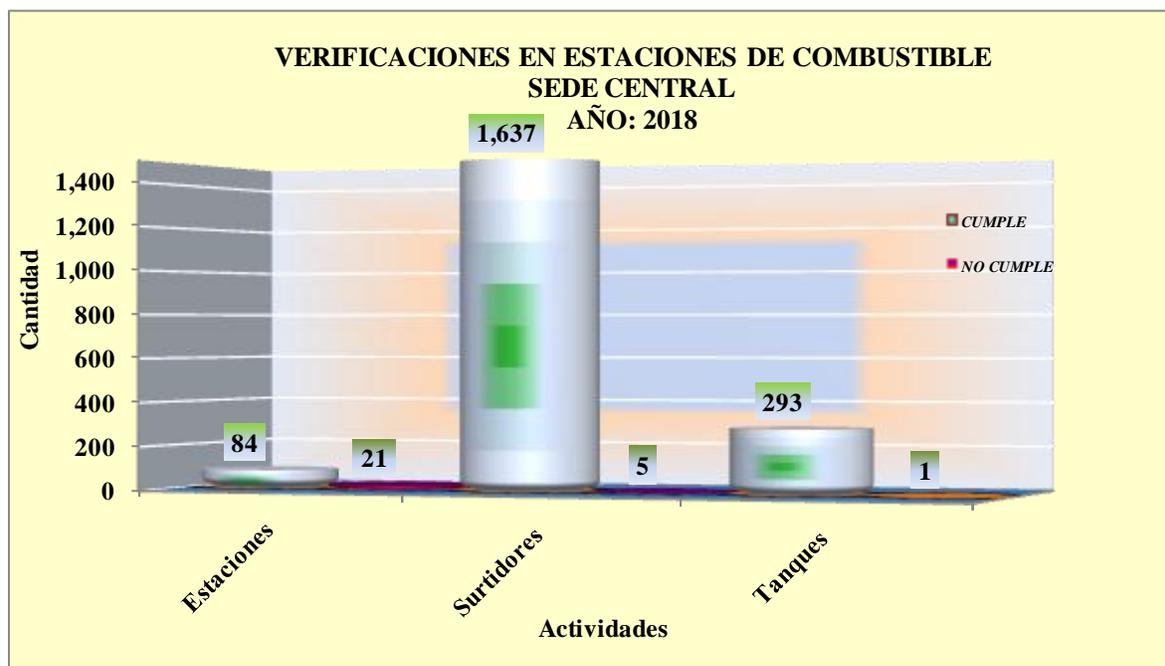
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	84	21
Surtidores	1,637	5
Tanques	293	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

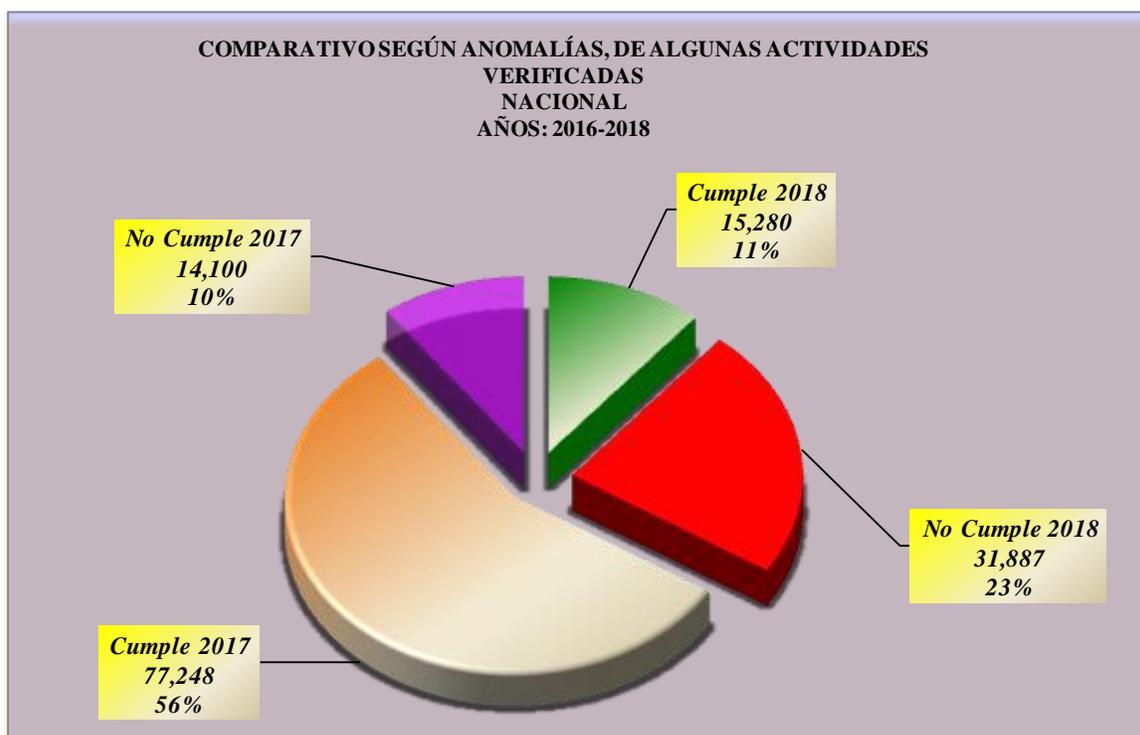
PERÍODO: 2017 - 2018 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	Cumple 2018	No Cumple 2018	Cumple 2017	No Cumple 2017
Escáner	165	165	166	254
Pesas y Balanzas	739	308	1,304	419
Combustible (1)	4,201	79	462	66
Contenido Neto (lotes)	9,322	31,063	74,185	13,071
Mat. Construcción (establec)	107	235	88	249
Grasas (pailas-freidoras)	746	37	1,043	41
TOTAL	15,280	31,887	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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

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 calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	46	0	0	7	46	53
Verificación de pesas y balanzas	balanza	33	11	76	42	53	50	27	15	59	28	80	37	295	69	116	56	739	308	1,047
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	12	0	0	0	13	0	15	0	0	0	24	0	123	0	187	187
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	10	0	37	0	1	0	1	0	3	0	7	0	32	0	94	94
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	0	0	0	0	5,334	660	200	315	5,697	1,138	6,835
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	18	7	10	24	4	9	25	15	85	77	162
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	2
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	1132	8	0	0	0	0	648	644	261	73	1,251	138	331	117	3,623	980	4,603
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	976	0	0	34	0	0	85	0	0	0	0	0	0	34	1061	1,095
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	25	36	23	11	99	115	214
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	23	9	20	5	12	0	84	21	24	6	200	52	252
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	141	5	410	2	0	0	378	5	212	3	142	1	1,637	5	360	1	3,280	22	3,302
- 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	36	0	98	0	5	0	75	0	65	3	59	0	293	1	90	1	721	5	726
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	9	12	15	19	12	19	103	59	11	20	165	165	330
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	7		45		0		5		65		33		111		51		317		317
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		36		58		6		48		37		141		56		385		385
Verificación de grasas	freidora o paila	33	2	44	0	0	0	46	1	44	0	45	0	482	33	52	1	746	37	783
Información comercial	marca	0	0	17	7	0	0	1	0	23	6	0	11	24	208	0	0	65	232	297
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	6	0	0	0	0	20	122	0	0	25	128	153
TOTAL DE ACTIVIDADES		258	41	2,009	1,285	70	64	601	70	1,121	823	640	179	9,563	30,413	1,234	559	15,496	33,434	48,930

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

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	23	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	739	308	4,699	1,469	6,168
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	187	2	466	468
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	94	0	405	405
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	18	0	12	0	25	0	4	0	143	143
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles, 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	9,322	31,063	400,027	96,851	496,878
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	85	77	615	1,163	1,778
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	34	1,061	656	5,569	6,225
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas (porotos, frijoles y lentejas)	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	107	235	413	1,682	2,095
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	200	52	1,126	401	1,527
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,280	22	16,018	187	16,205
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	152	152
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	81	81
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	721	5	3,681	29	3,710
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	3	32	0	0	0	3	4	75	79
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	165	165	813	1,518	2,331
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		604		602		317		2,777	2,777
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		611		615		385		2,801	2,801
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	746	37	4,441	584	5,025
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	65	232	332	677	1,009
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	128	74	174	248

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

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	351
Medios de Comunicación	6,288
Consulta	4,319
Capacitaciones	531
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	301
Cuida Tu Bolsillo	62
Guía del Consumidor	2
TEMAS	
Ley 6ta	1,230
Ley 24	15
Ley 45	2,465
Ley 81	121
Ley 134 de 2013	3
Control de Precio	964
Otros	1,483
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	118
Radio	361
Prensa	40
Otros	57
MÓDULOS	
Albrook Mall	515
Los Pueblos	365
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	169,337
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	40,287

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
ACTIVIDADES	26	40	49	55	64	49	59	57	20	419
Jornadas Educativas	5	3	2	8	5	7	5	7	7	49
Medios de Comunicación	0	1	3	3	1	0	0	1	6	15
Programas	9	7	7	4	11	10	18	13	3	82
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	1	21	24	31	34	24	28	33	0	196
Capacitaciones	9	6	11	7	11	6	6	1	2	59
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
PROGRAMAS	8	6	7	7	11	10	18	13	9	89
Acodeco Tour	0	0	0	3	2	2	4	5	3	19
Reciclaje	0	0	0	1	1	0	3	1	0	6
Cuida Tu Bolsillo	7	6	7	2	8	8	11	7	6	62
Guía del Consumidor	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
TEMAS	19	34	45	44	56	40	50	47	11	346
Ley 6ta	6	8	9	16	19	7	11	9	3	88
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	6	8	27	9	15	10	9	7	7	98
Ley 81	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	7	16	9	19	22	23	27	30	1	154
MOTIVOS	0									
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	8	7	10	3	9	8	11	1	6	63
Televisión	7	7	9	3	9	8	11	1	6	61
Radio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	106	88	87	87	101	83	170	76	82	880
Albrook Mall (1)	86	60	48	53	67	54	67	41	39	515
Los Pueblos (1)	20	28	39	34	34	29	103	35	43	365
La Peatonal (1)	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	30,394
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	346	131	348	496	434	304	983	385	191	3,618

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	31	22	8	25	0	62	43	73	17	6	15	302
Población Beneficiada Jornadas Educativas	541	521	0	12,392	0	7,046	257	1,058	942	145	573	23,475
Capacitaciones	46	45	66	21	0	88	100	36	25	20	25	472
Personas Capacitadas	1,263	894	597	503	0	1,951	1,646	1,150	596	867	1,171	10,638
Programas	0	0	0	0	0	0	282	0	0	0	0	282
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	282	0	0	0	0	282
Consultas Educativas	176	297	500	416	0	370	789	703	346	421	105	4,123
Personal	161	294	205	397	0	370	570	683	247	356	105	3,388
Telefonía	15	3	295	19	0	0	219	20	99	65	0	735
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temas - Consultas	176	297	339	437	0	2,251	789	703	431	512	0	5,935
Ley 6ta	30	30	177	193	0	392	140	82	75	23	0	1,142
Ley 24	1	0	0	0	0	1	0	8	2	3	0	15
Ley 45	103	71	0	203	0	929	410	96	271	284	0	2,367
Ley 81	4	0	0	15	0	0	18	0	0	81	0	118
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	6	155	162	22	0	27	65	469	38	20	0	964
Otros	32	41	0	4	0	902	156	48	45	101	0	1,329
Distribución de Material Educativo	9,816	3,755	1,856	38,004	0	37,763	19,173	12,476	8,778	7,322	0	138,943
Participación en Medios de Comunicación	29	41	64	173	0	34	88	78	3	3	5,760	6,273
Televisión	3	6	4	23	0	2	2	15	0	2	0	57
Radio	26	26	10	114	0	31	86	62	3	1	0	359
Prensa	0	2	0	36	0	1	0	1	0	0	0	40
Otros	0	7	50	0	0	0	0	0	0	0	0	57
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	1,980	1,712	1,097	13,311	0	9,367	2,974	2,911	1,884	1,433	1,849	36,669

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B.)
Quejas	12	0	0	0	0	0	0	0	3			15	1,249.64
Consultas	20	28	39	34	34	29	103	35	43			365	
TOTAL	32	28	39	34	34	29	103	35	46	0	0	380	

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

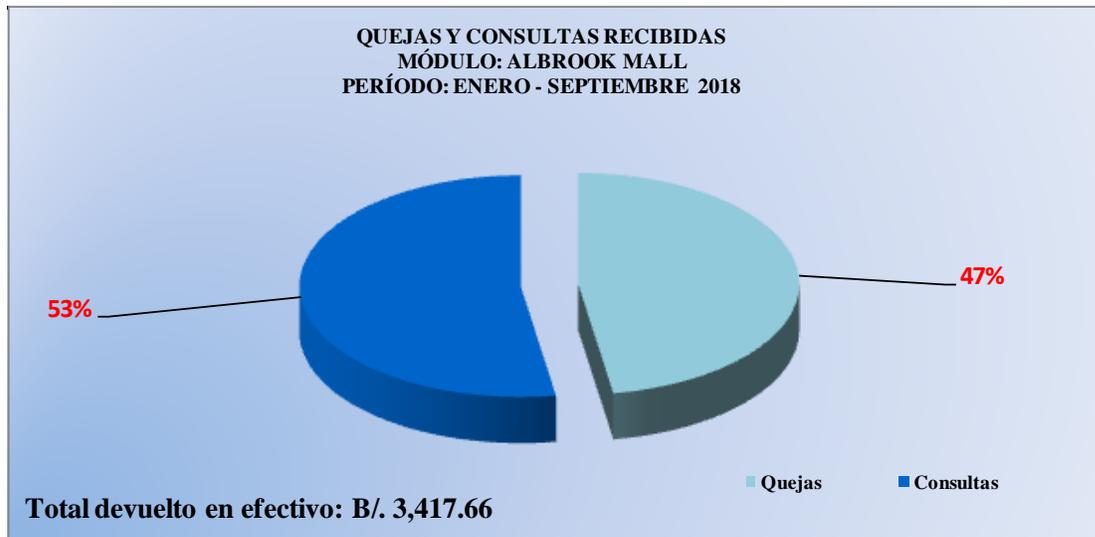


ALBROOK MALL

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	81	54	48	48	66	44	47	40	37			465	3,417.66
Consultas	86	60	48	53	67	54	67	41	39			515	
TOTAL	167	114	96	101	133	98	114	81	76	0	0	980	

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



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

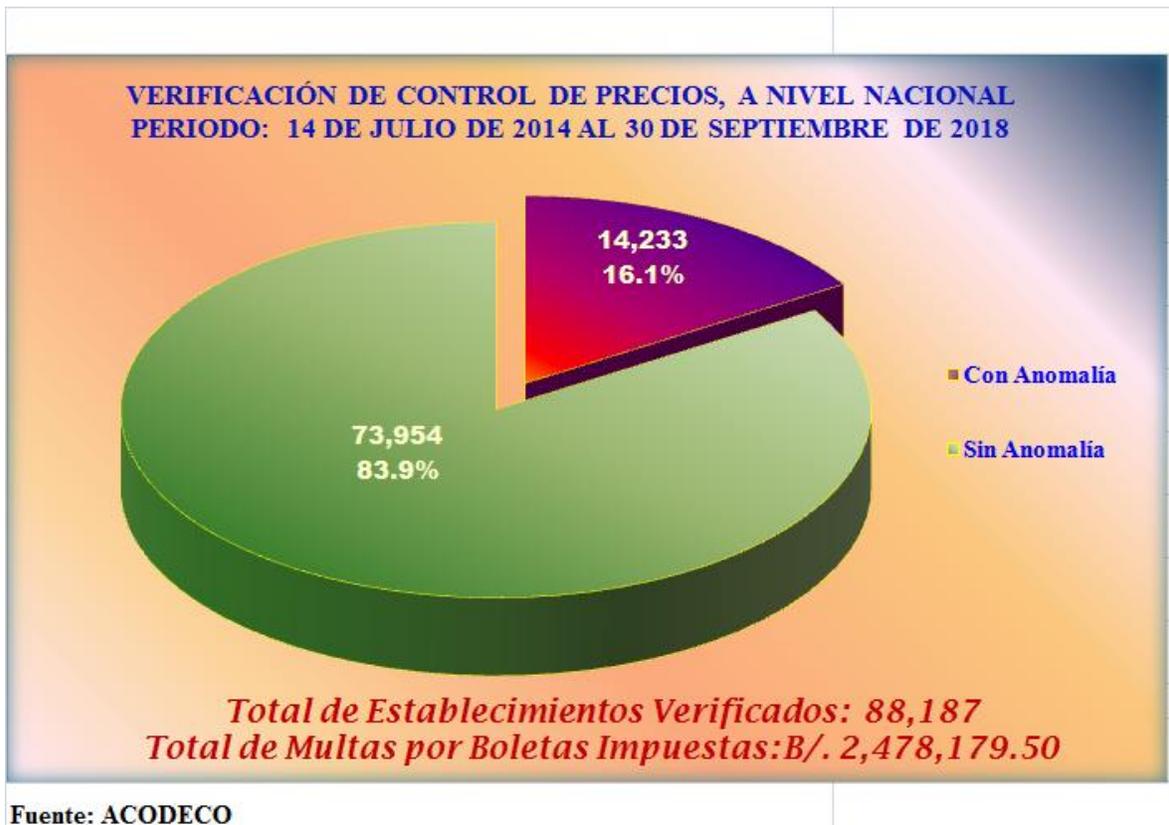
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	14,233
Sin Anomalía	73,954
TOTAL	88,187

Fuente: ACODECO



NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	5,925
Minisuper	40,756
Abarroterías	41,506
TOTAL	88,187

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO