



**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. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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- Sep-19	2,910	52,819,671.50

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- Sep-19	1,920	25,903,870.33

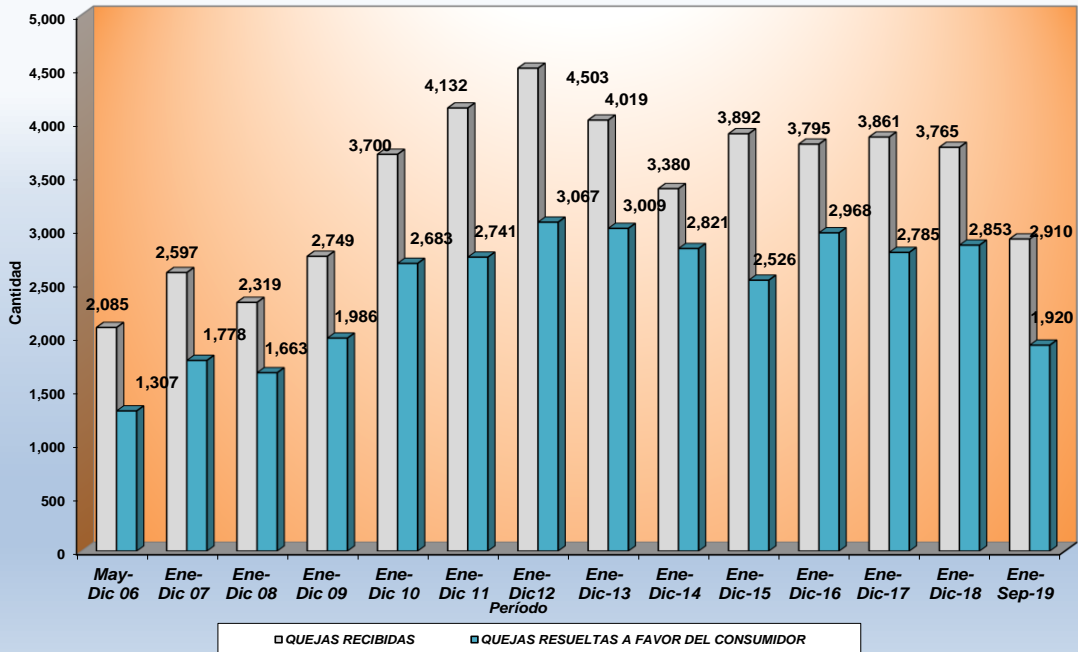
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

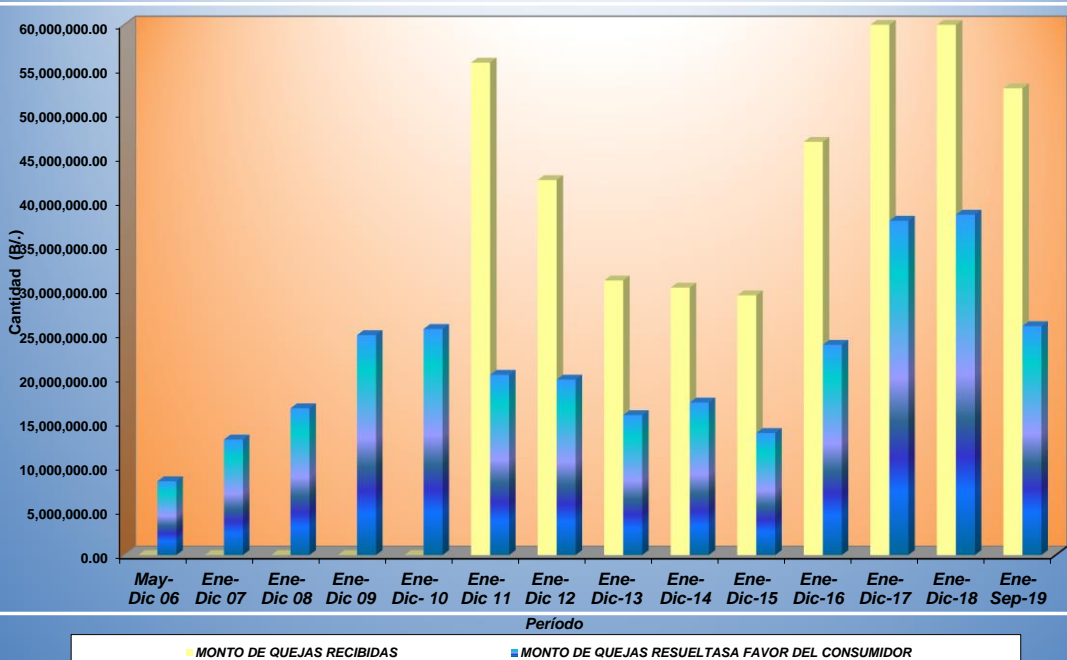
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2019 (NACIONAL)	34,107	301,688,513.27
---	---------------	-----------------------

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



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 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. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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-Sep-19	2,152	49,714,816.85

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

SEDE CENTRAL

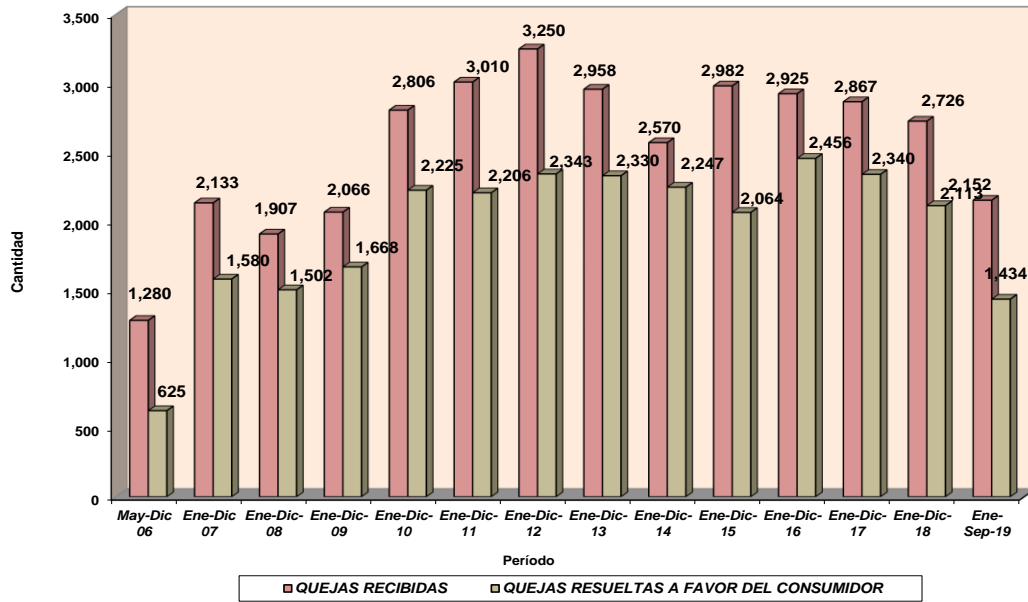
PERÍODO: 2006 al 2019

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-Sep-19	1,434	24,702,732.69

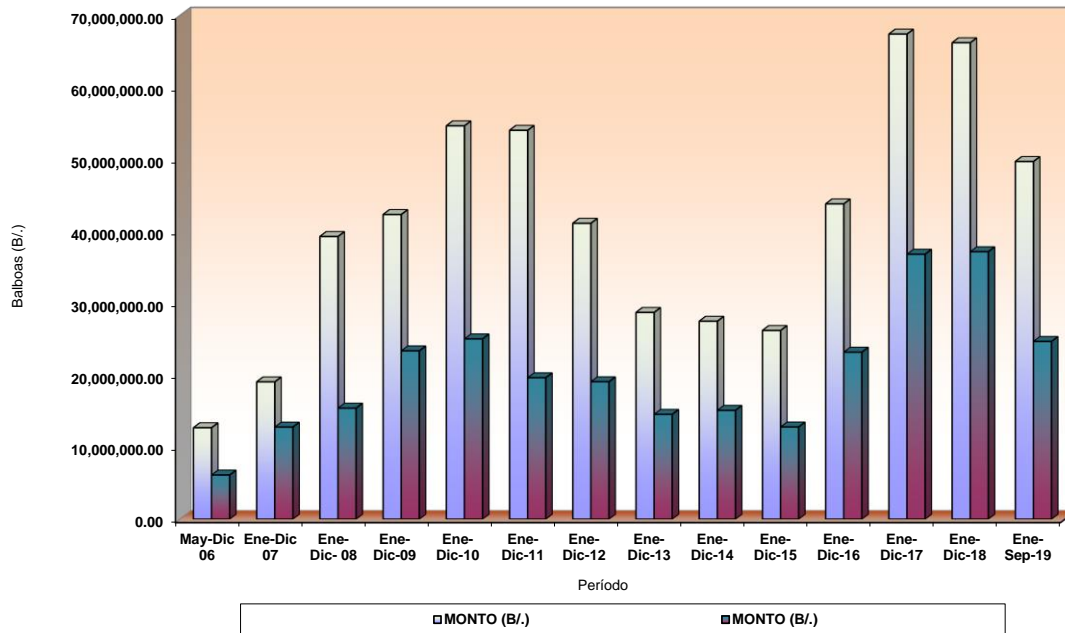
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2019	27,133	285,998,793.59
--	---------------	-----------------------

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**



**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 - 2019**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,673	2,152	40	478	3
REGIONAL	Expedientes	929	758	50	120	1
TOTAL NACIONAL		3,602	2,910	90	598	4
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	100					
Promedio de Quejas Mensual	400					

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%	80.51%	1.50%	17.88%	0.11%
REGIONAL	Expedientes	100%	81.59%	5.38%	12.92%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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-Sep-19	758	3,104,854.65

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-Sep-19	486	1,201,137.64

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	444
Hoteles o planes vacacionales	72
Material didáctico	44
Agencia de autos	14
Constructoras	8
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	5
Agencias de viajes	4
Universidad	4
Cursos varios	3
Servicios Profesionales	3
Clínicas	2
Venta de autos usados	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Fábricas de muebles	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Decoración	1
Imprenta y copadoras	1
Ventas por internet	1
TOTAL	628

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	369	58.8	92,334.28	34,071,348.81
Incumplimiento de contrato	82	13.1	80,019.60	6,561,607.27
Falta de información comercial	79	12.6	28,931.25	2,285,568.98
Devolución de dinero/abono	21	3.3	4,211.97	88,451.29
Incumplimiento de garantía	20	3.2	76,391.83	1,527,836.58
Aclaración de contrato	19	3.0	6,720.21	127,684.00
Vicio oculto	17	2.7	139,205.17	2,366,487.96
Cobro indebido	6	1.0	7,773.10	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	1.0	34,661.96	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	1.0	147,684.43	886,106.60
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	52,000.00	52,000.00
Resolución contrato	1	0.2	2,640.00	2,640.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	628	100.0	76,806.28	48,234,341.86

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	105	30.3	78,073.85	8,197,754.51
Desistimiento	92	26.6	72,005.23	6,624,480.92
Acuerdo en audiencia/Varios	61	17.6	38,120.55	2,325,353.59
Abandono	24	6.9	82,589.65	1,982,151.62
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	24	6.9	67,806.19	1,627,348.64
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	14	4.0	41,032.48	574,454.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.0	77,868.21	545,077.48
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	6	1.7	110,712.50	664,275.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.4	149,105.19	745,525.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.9	138,316.67	414,950.00
Desistimiento/Devolución	2	0.6	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	346	100.0	68,669.56	23,759,666.39

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	285	33,353,095.46
Incumplimiento de contrato	69	6,079,567.68
Falta de información comercial	44	2,121,174.98
Vicio oculto	14	2,296,925.28
Devolución de dinero/abono	13	60,958.74
Incumplimiento de garantía	6	767,409.28
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Aclaración de contrato	2	95,671.00
TOTAL	444	45,698,126.64

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	154	15,478,999.64
Desistimientos	58	6,414,972.34
Fallo a favor	6	440,150.00
TOTAL	218	22,334,121.98

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	25
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	20
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	18
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	11
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	9
SHELBY OAKS, S.A.	9
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	8
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	8
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	7
MYSTIC AVENUE, S.A.	7
MYSTIC TOWER, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	6
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
MELLOW SPRING INC.	6
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A	5
HORIZON TOWER, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
COMILFON, S.A.	3
INFINITY TOWERS, S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMÁ REAL ESTATE	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
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A	2
GODIME, S.A.	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
OBARRIO 53, S.A.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BESCO, S.A	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDING, INC	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, 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
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA DEL MAR - PTY INVESTMENT, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, 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 HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, SA.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES /	1
DOLOMITI PANAMA,S.A./ LIVING SOLUTIONS INMOBILIAR	1
DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 PREMIUN TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, 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 INTERNATIONAL/GRUPO JC INMOBILIARIA S.A	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	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
NES INVESTMENT S.A	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO POINT, S.A.	1
OCEAN 3, S.A	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, 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 ADPSA	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MI BECO, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA REAL. S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY / PARADISE POINT CORONADO, S.A. /	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, 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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.(SUCASA)	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	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
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
TRIANA PROPERTIES, S.A / LOTES Y URBANISMO	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	444

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	436,477.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Incumplimiento de servicio	1	150,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	14	686,127.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	8	290,811.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	4	98,704.66
Desistimiento	2	47,650.00
TOTAL	14	437,165.66

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
GRUPO SILABA	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMA, S.A/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	14

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019**

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 2019**

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	251
Funerarias	209
Electrodomésticos/equipos electrónicos	206
Celulares	191
Agencia de autos	157
Tv por cable	143
Servicio de intermediación	99
Almacén por departamentos	98
Venta de autos usados	89
Taller de reparación de autos	86
Telefonia	82
Mueblería/equipo electrónico	57
Hoteles o planes vacacionales	55
Repuestos para autos	42
Mueblerías	39
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	37
Escuelas / colegio	37
Agencias de viajes	24
Servicios Profesionales	23
Constructoras	22
Joyería/Relojerías	20
Almacén de ropa y calzados	19
Clínicas	18
Computadoras	17
Herrerías	17
Ventas por internet	13
Opticas	12
Distribuidoras e importadoras	11
Universidad	11
Alquiler de autos	10
Supermercados	10
Servicios de instalación	10
Gimnasio y centros deportivos	10
Lavanderías o lavamáticos	9
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	9
Agencia de motos	9
Cursos de inglés	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Cursos varios	7
Zapaterías	7
Materiales de construcción	6
Farmacias	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 Públicos	3
Escuela de manejo	3
Estaciones de gasolinas	2
Discoteca/Sala de eventos	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Ventas de colchones	2
Remodelación	2
Servicios Eléctricos	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Motores (no autos)	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Juegos de azar	1
Sedería/Sastrería	1
Reparación de casas	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,282

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	775	34.0	3,020.78	2,341,101.11
Falta de información	603	26.4	1,093.55	659,412.35
Incumplimiento de contrato	244	10.7	3,468.63	846,346.75
Incumplimiento de servicio	184	8.1	821.98	151,244.80
Resolución de contrato	117	5.1	156.93	18,360.58
Custodia de bien	69	3.0	1,345.42	92,834.24
Cobro indebido	68	3.0	611.24	41,564.63
Anulación de contrato	52	2.3	122.55	6,372.54
Daño y perjuicio	42	1.8	4,428.03	185,977.40
Vicio oculto	33	1.4	5,981.54	197,390.80
Devolución de dinero	29	1.3	943.07	27,348.95
Rescindir contrato	27	1.2	72.06	1,945.65
Veracidad de la publicidad	17	0.7	500.92	8,515.62
Venta engañosa	14	0.6	282.23	3,951.26
Mercancía defectuosa	7	0.3	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	2,282	100.0	2,009.35	4,585,329.64

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	495	31.4	1,679.41	831,305.78
Acuerdo en audiencia/Varios	212	13.5	1,120.30	237,504.11
Desistimiento/Devolución	202	12.8	688.83	139,143.05
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	140	8.9	1,229.76	172,166.28
Pendiente constancia desistimiento	136	8.6	458.86	62,405.03
Resolución/Devolución	73	4.6	1,755.06	128,119.56
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	60	3.8	521.15	31,268.75
Acuerdo en audiencia/Reparación	50	3.2	2,760.58	138,028.98
Transacción extrajudicial	39	2.5	2,531.27	98,719.51
Abandono	38	2.4	892.64	33,920.45
Resolución/Reemplazo	31	2.0	779.14	24,153.41
Resolución/Reparar	24	1.5	2,407.99	57,791.84
Acuerdo/Devolución	19	1.2	2,891.38	54,936.23
Resoluciones/Varios	17	1.1	944.92	16,063.59
Acuerdo en audiencia/Aclaración	12	0.8	260.25	3,123.00
Acuerdo/Reemplazo	10	0.6	3,249.39	32,493.86
Acuerdo/Reparación	8	0.5	10,043.24	80,345.93
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.4	375.92	2,255.53
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,574	100.0	1,362.26	2,144,203.94

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	130	209,010.84
Incumplimiento de contrato	47	84,278.90
Vicio oculto	23	56,490.59
Incumplimiento de garantía	19	47,477.41
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	251	447,014.13

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	84	124,715.55
Desistimientos	53	84,388.50
Resolución	37	82,711.55
TOTAL	174	291,815.60

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	23
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	12
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
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA	3
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, 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 F1, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMPA, 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
AGARRA ESTATE INC.	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS JUAN JOSE, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES, 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
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
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
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	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
HONSLEY, INC.	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 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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	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
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 NUEVAS VILLAS, S.A.	1
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
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	251

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	177	82,372.86
Falta de información	19	17,340.33
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Cobro indebido	2	884.52
Vicio oculto	1	1,272.25
Devolución de dinero	1	1,081.50
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	206	106,379.35

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	108	49,164.14
Acuerdo	48	31,912.26
Resolución	29	21,272.87
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	188	105,570.82

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	30
MULTIMAX	28
FOTO SONIDO	9
ELEKTRA	8
FOTO PLAZA	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	7
E-VISION	6
GRUPO PRIMO, S.A.	6
SOUND N MUSIC	6
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
DIGITAL CITY	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
NOVEY	4
SUPER AUDIO	4
TECH & HOUSE	4
MAC STORE	3
PHOTURA	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
CREDITOS 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 GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DR. COMPUTER	1
EDWIN TECHNICAL CENTER	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA PACIFICO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PRESTAME	1
RAENCO	1
RAINSTAR PANAMA CORP.	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	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	206

Fuente:ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	126	28,274.72
Custodia de bien	23	6,862.02
Falta de información	15	4,812.02
Incumplimiento de servicio	14	1,837.67
Resolución de contrato	6	450.21
Devolución de dinero	3	180.40
Cobro indebido	2	350.84
Venta engañosa	2	193.50
TOTAL	191	42,961.38

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	77	17,390.79
Acuerdo	37	10,979.03
Resolución	14	5,178.91
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	129	33,571.12

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 - SEPTIEMBRE 2019**

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
CLARO PANAMÁ	4
ARATERA, S.A.	3
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
BLU PRODUCTS	2
CELULAR LUCKY	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
CELL PLUS	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 CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CENTROS CELULARES EL DORADO	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 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
SAMSUMG 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	191

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	23,035.94
Incumplimiento de contrato	7	8,922.13
Falta de información	4	2,061.99
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	39	35,545.81

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	12,474.75
Resolución	7	9,116.55
Acuerdo	6	5,261.68
TOTAL	32	26,852.98

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	12
FURNITURE CITY	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ASHELY HOME STORE	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
CUBIKDESING, S.A.	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
ELECTRÓNICA DIMPEL	1
EP FURNITURE	1
KENNEDY HOME	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	39

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	106	1,583,496.23
Falta de información	15	78,127.85
Incumplimiento de servicio	8	23,385.53
Vicio oculto	7	105,635.96
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	157	1,964,645.22

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	39	417,671.04
Acuerdo	31	409,800.88
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	75	936,424.43

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 - SEPTIEMBRE 2019****Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	39
PETROAUTOS, S.A.	28
EXCEL AUTOMOTRIZ	20
MOTORES JAPONESES	15
RICARDO PEREZ, S.A.	12
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS	6
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ	3
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	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
PMG PANAMA, 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	157

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	48	408,810.64
Falta de información	21	135,454.97
Incumplimiento de contrato	15	111,075.00
Vicio oculto	2	33,992.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	89	709,329.18

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	180,535.76
Acuerdo	7	29,275.11
Transacción extrajudicial	2	11,000.00
TOTAL	34	220,810.87

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	6
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	4
CVT EXPRESS	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
GRUPO JARUM	3
PLATINIUM CARS	3
SANDI AUTOS	3
AUTO SMART, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	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
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
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PANAMOTOR	1
PERFORMANCE PARTS	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	89

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 septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.7	59,862.16
2016	302	18.6	371,459.57
2017	438	26.9	393,978.99
2018	427	26.2	560,390.99
2019	351	21.6	199,838.93
TOTAL	1,627	100.0	1,585,530.64

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2019 (septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.5	31,847.77
2016	274	20.9	286,129.69
2017	313	23.8	298,966.18
2018	409	31.2	352,663.57
2019	258	19.6	149,144.46
TOTAL	1,313	100.0	1,118,751.67

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	351	100.0	199,838.93
TOTAL	351	100.0	199,838.93

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	312	88.9	181,137.62
Falta de información	24	6.8	8,494.01
Vicio oculto	6	1.7	5,155.71
Venta engañosa	3	0.9	1,770.86
Cobro indebido	2	0.6	59.61
Custodia de bien	2	0.6	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	351	100.0	199,838.93

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	170	39.8	99,390.69
Resueltas	257	60.2	148,944.51
Acuerdo	192	45.0	111,086.70
Resolución de Fondo	65	15.2	37,857.81
TOTAL	427	100.0	248,335.20

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 - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	256	99.6	148,744.56
Conciliación-Veracidad	1	0.4	199.95
TOTAL	257	100.0	148,944.51

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	170	39.9	99,390.69
Acuerdo	192	45.1	111,086.70
Resolución de Fondo	64	15.0	37,657.86
TOTAL	426	100.0	248,135.25

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 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 - SEPTIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	119	64.7	125,917.9	14,984,229.57
Falta de información comercial	25	13.6	29,344.3	733,607.61
Incumplimiento de contrato	16	8.7	62,730.6	1,003,690.13
Vicios ocultos	7	3.8	61,515.7	430,610.21
Incumplimiento de garantía	6	3.3	114,767.4	688,604.28
Devolución de abono/dinero	5	2.7	8,551.2	42,756.17
Aclaración de contrato	2	1.1	2,175.0	4,350.00
Cobro indebido	2	1.1	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
	184	100.0	98,815.51	18,182,053.34

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	24	54.5	67,806.19	1,627,348.64
Fallo a favor	14	31.8	41,032.48	574,454.66
Acuerdo judicial	6	13.6	110,712.50	664,275.00
TOTAL	44	100.0	65,138.14	2,866,078.30

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

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	15	2,267,433.20
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
	24	2,736,627.78

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	20	2,640,481.20
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	24	2,736,627.78

Fuente: ACODECO

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

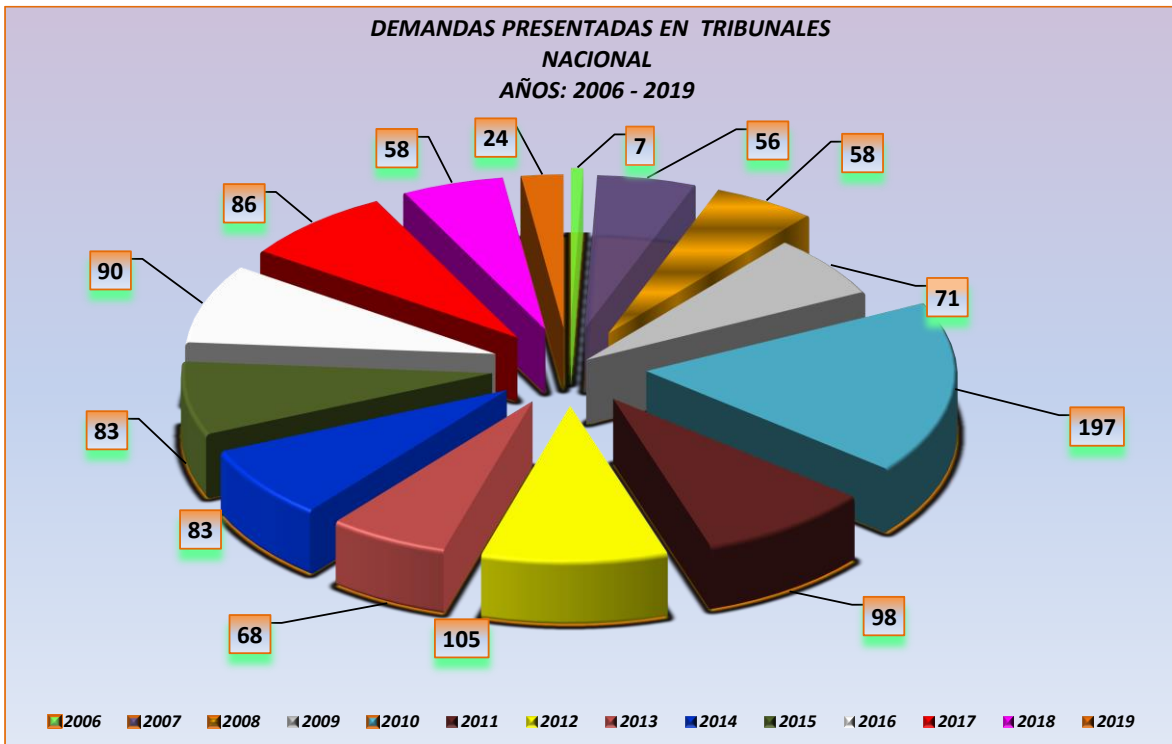
AÑO: 2006 - 2019 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.2	1,162,188.01
2008	58	5.4	1,165,958.76
2009	71	6.5	3,177,387.81
2010	197	18.2	11,574,589.66
2011	98	9.0	4,265,056.02
2012	105	9.7	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.3	1,482,834.38
2017	86	7.9	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	24	2.2	2,736,627.78
TOTAL	1,084	100.0	47,981,567.01

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	5,130	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,404	1,784,500.00

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 septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	138	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	9	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	82	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	117	95
	Consulta sin autorización	12	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	158	103
	Rectificar forma de pago	7	2
	Rectificar monto del último pago	3	9
	Rectificar fecha de último pago	12	6
	Rectificar saldo actual	8	13
	Rectificar monto original	2	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	46	61
TOTAL		596	507

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	53	1.4	28,715.00	2.2
SUPERMERCADO XTRA	70	1.8	54,165.00	4.2
SUPERMERCADO 99	54	1.4	39,725.00	3.1
SUPER CARNES	20	0.5	8,435.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.4	8,410.00	0.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	13	0.3	5,140.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	0.4	4,480.00	0.4
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	8	0.2	1,400.00	0.1
SUPERMERCADO EL PUEBLO	1	0.0	125.00	0.0
OTROS	3,539	93.4	1,126,657.00	88.2
TOTAL	3,788	100.0	1,277,252.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

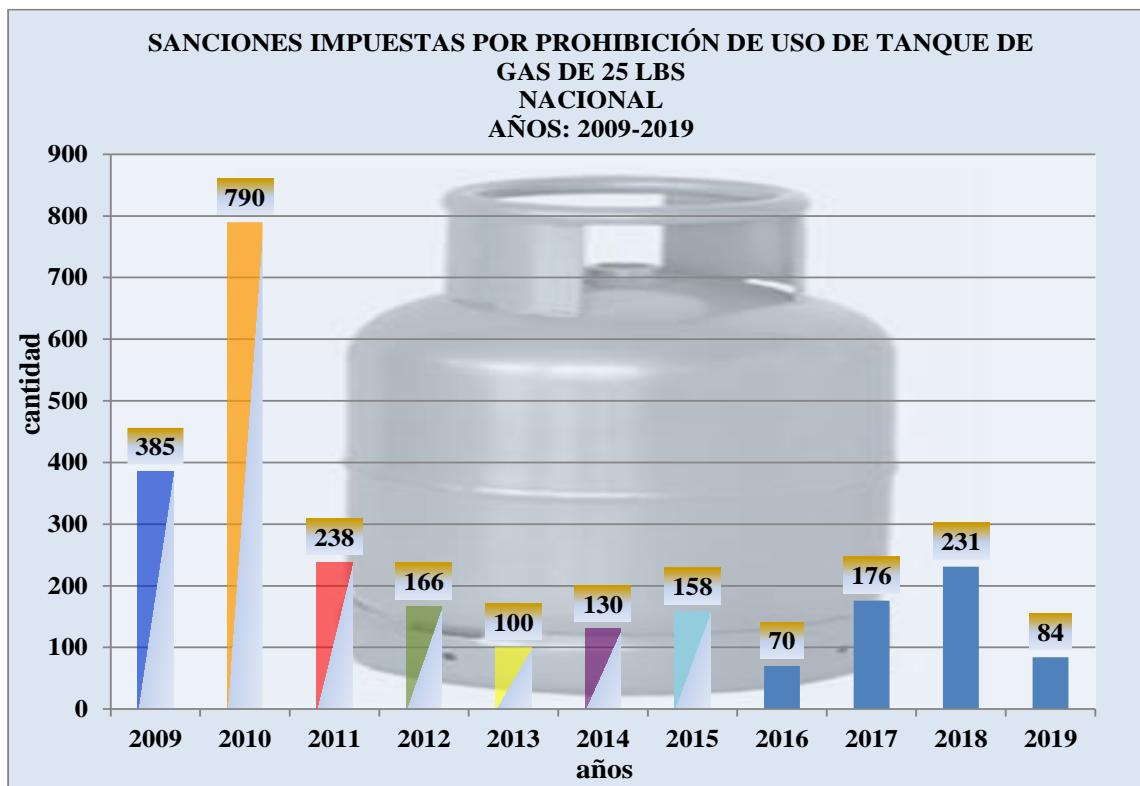
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE
GAS DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	84	128,850.00
TOTAL	2,528	1,415,140.00

Fuente: ACODECO



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

NACIONAL

AÑO: 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/09/19

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	35	48,050.00
Lavanderías/Lavamáticos	15	24,750.00
Panaderías/Refresquería	9	18,600.00
Otros	25	37,450.00
TOTAL	84	128,850.00

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

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

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	92
TOTAL	1000

Fuente: ACODECO

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Años: 2007- 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	45	33,260.00
TOTAL	244	291,135.00

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	2
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	21
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	3
Cobro por copias	...	2		
Libros	...	2	1	...		2
Discriminación	...	1	...	1	1	
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	45

*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 septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 2019**

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	1	1.04
No cumplieron con la publicidad	32	784,986.73
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	2	0.00
Falta de información	36	0.00
La publicidad no es veraz	288	0.00
No cumplieron con la publicidad	70	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Publicidad confusa	11	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	12	0.00
Publicidad confusa	15	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	23	0.00
TOTAL	703	784,987.77
VERIFICACIÓN	70	0.00

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	58	0.00
Sin Falta	5	0.00
Suspendió/ rectificó	6	0.00
QUEJAS		
Honró	2	529.47
TOTAL	73	529.47

Fuente: ACODECO

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

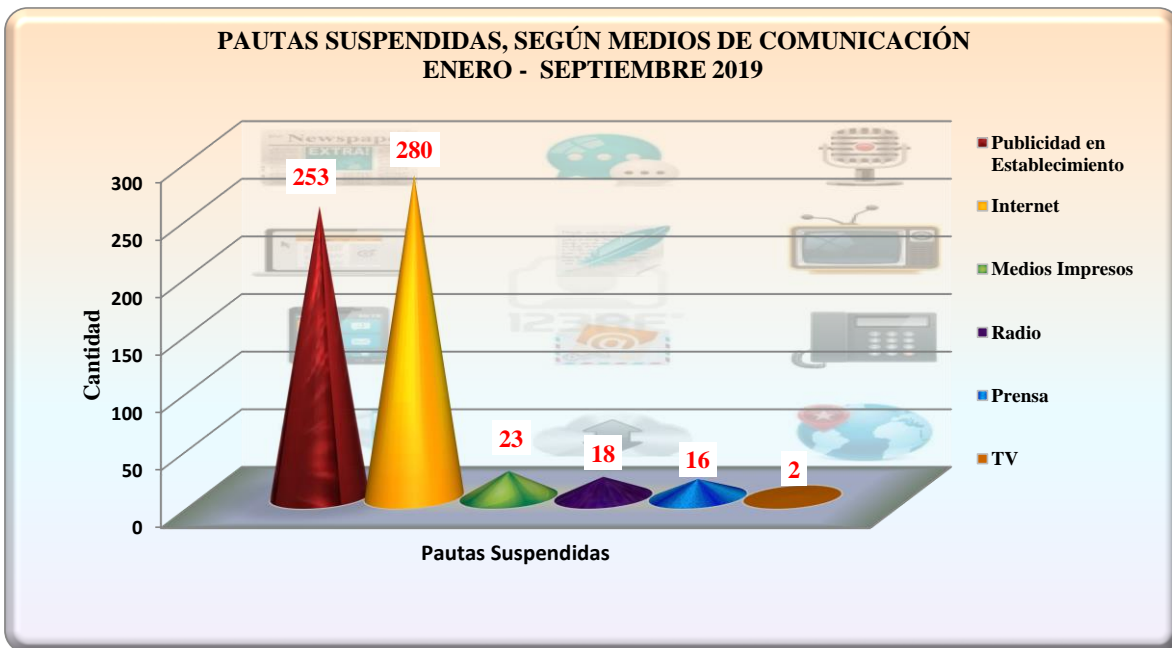
PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	253
Internet	280
Medios Impresos	23
Radio	18
Prensa	16
TV	2
TOTAL	592

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
DIGICEL PANAMA	27
SUPERMERCADOS REY	23
SUPER XTRA	20
NOVEY	18
CLARO PANAMA	17
SUPER 99	15
DO IT CENTER	14
CABLE & WIRELESS	11
KFC	10
FARMACIAS ARROCHA	8
FELIX B MADURO	6
LUXURY MOTORS	5
SUPERMERCADOS EL MACHETAZO	5
FOREVER 21	5
BAC CREDOMATIC	4
GRUPO SILABA	4
PAYLESS SHOESOURCE	4
MC DONALDS	4
DAIRY QUEEN	4
MOVISTAR	4
EL CAMPEON	3
PANAFOTO	3
LENTEMANIA	3
SAMSUNG	3
EL FUERTE	3
EL TITAN	3
TICKETPLUS	3
RENT A HOUSE PANAMAX INVESTMENT	3
RODELAG	3
CABLE ONDA	2
CREDITOS ANCON	2
ALMACEN ALISS	2
POLLO TROPICAL	2
SUZUKI PANAMÁ	2
GLOSS	2
LEÑOS Y CARBON	2
SUBWAY	2
CHEAPER, S.A. SUCURSAL N°3	2
AUTOMOBILE	2
BAMBOO (GRUPO BTY)	2
COCHEZ	2
LA ONDA	2
MADISON STORE	2
SWAROVSKI	2
TODO A DÓLAR	2
OTROS	506
TOTAL	773

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	7,098	3,566	10,664
TOTAL	139,785	82,141	221,926

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 septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	1,744	883	2,627
TOTAL	58,507	30,460	88,967

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

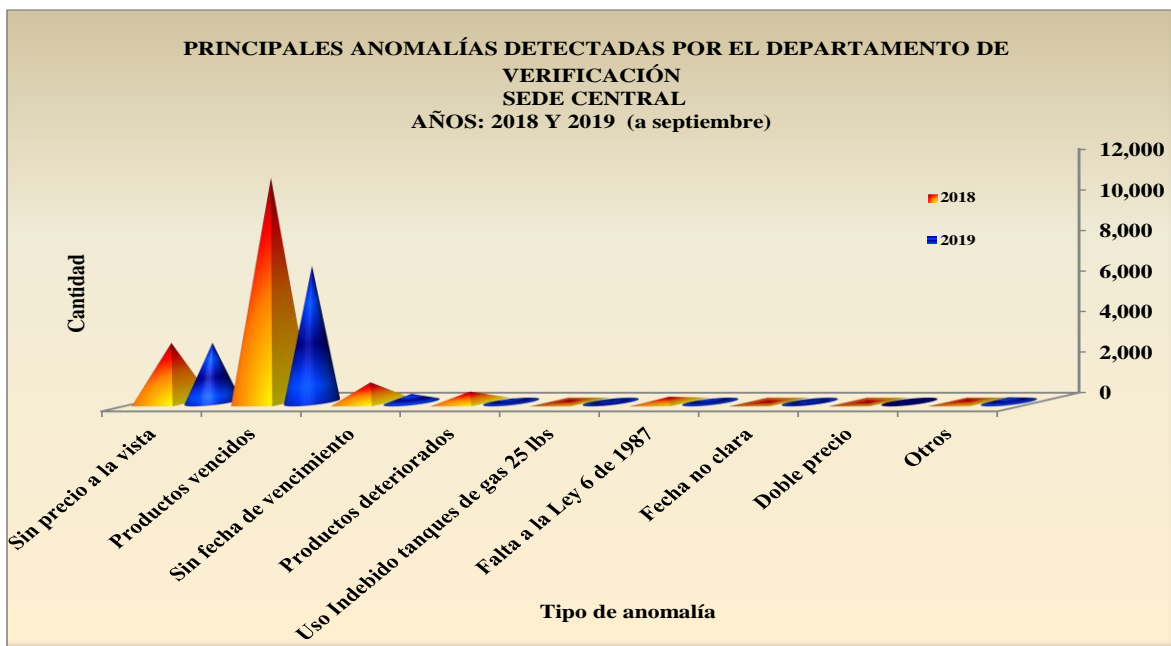
AÑOS : 2018 - 2019 (a septiembre)

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

TIPO DE ANOMALÍA	2018	2019
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,909	2,913
Productos vencidos	11,035	6,699
Sin fecha de vencimiento	968	402
Productos deteriorados	518	171
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	71	32
Falta a la Ley 6 de 1987	262	150
Fecha no clara	13	4
Doble precio	5	0
Otros	93	234
TOTAL	15,874	10,605

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

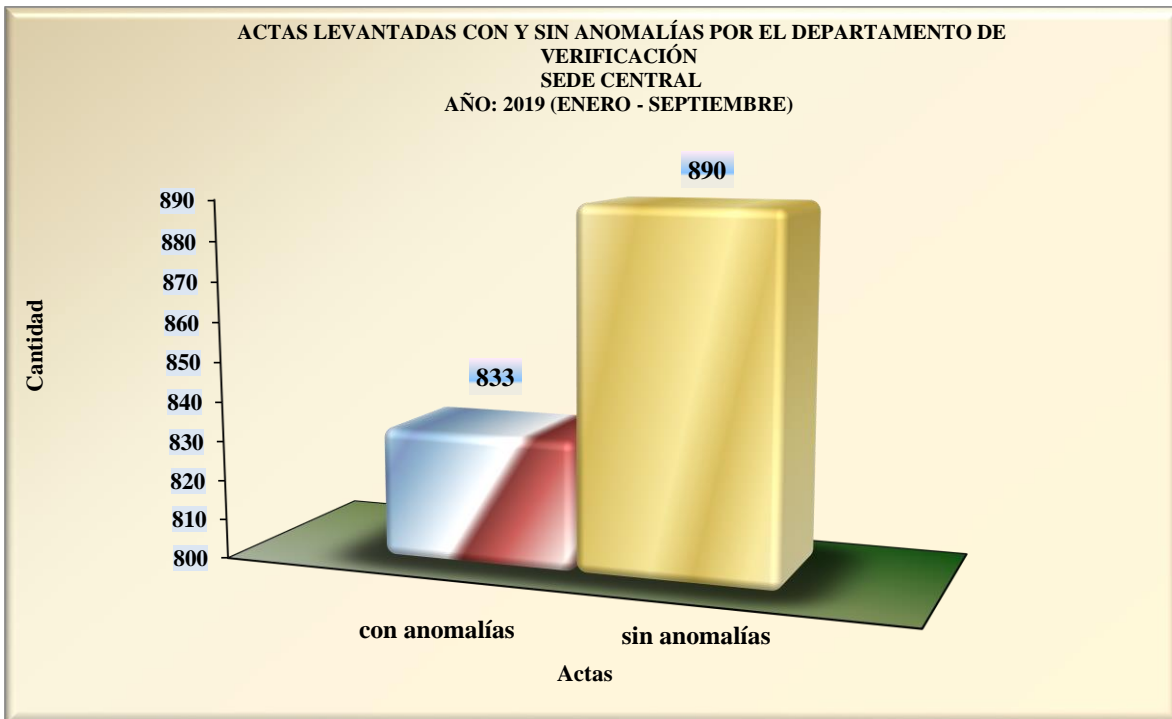
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	833	890

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	680	663
Ley 6 de 1987	153	227

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 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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	89	621	524	177	126	41	64	2,913	464	265	535	977	6,796
Productos vencidos (PV)	productos	4,753	12,082	5,829	3,687	4,122	8,247	10,663	6,699	21,391	1,080	6,569	9,914	95,036
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	1	216	81	114	43	0	24	402	1,312	7	236	402	2,838
Productos deteriorados	productos	22	532	869	12	267	679	21	171	216	148	272	222	3,431
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	0	1	4	1	9
Fecha no clara	productos	3	11	16	0	0	0	0	4	205	0	2	59	300
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	0	0	4	8
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	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	18	0	19	41	32	4	13	4	21	161
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	0	2
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	9	43	6	9	0	5	9	32	7	5	3	9	137
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	9	9	5	0	2	4	112	0	0	11	2	155
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero 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 letrero	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 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	5	0	0	0	0	0	48	2	18	6	4	83
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	14	0	2	2	2	20
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		4,923	13,547	7,341	4,025	4,558	8,995	10,829	10,518	23,632	1,561	7,646	11,634	109,209

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

Fuente: ACODECO

ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

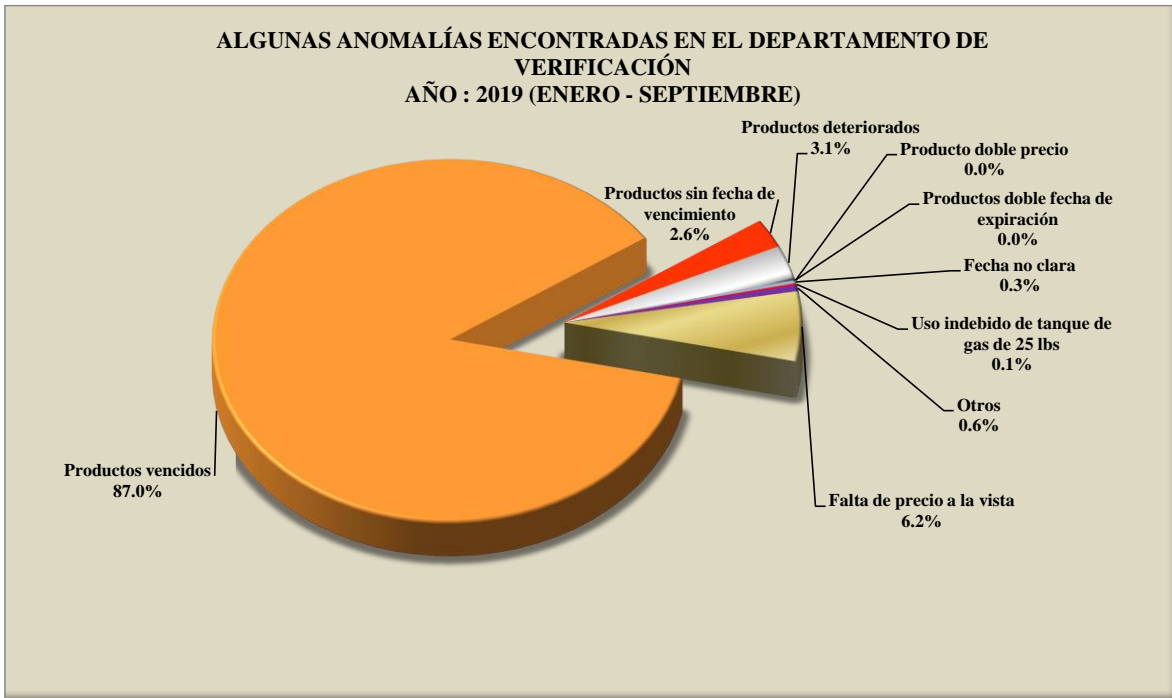
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	6,796	6.2
Productos vencidos	95,036	87.0
Productos sin fecha de vencimiento	2,838	2.6
Productos deteriorados	3,431	3.1
Productos doble fecha de expiración	31	0.0
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	300	0.3
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	161	0.1
Otros	607	0.6
TOTAL	109,209	100.0

Fuente: ACODECO



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

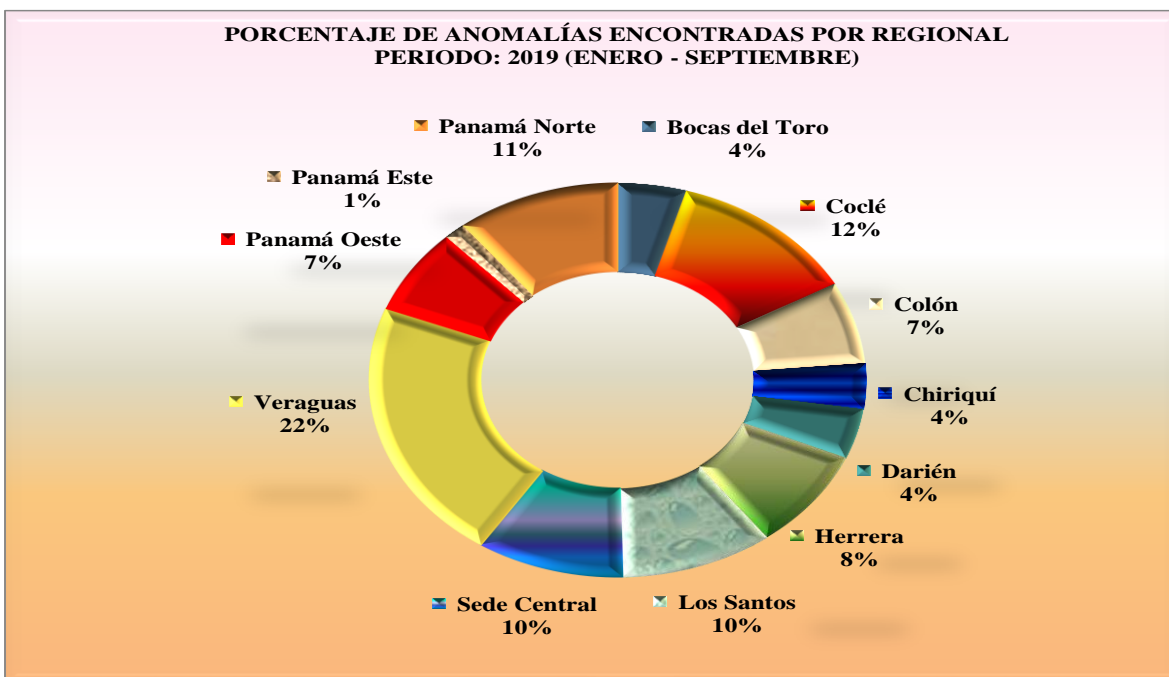
NACIONAL

PERIODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	4,923	4.5
Coclé	13,547	12.4
Colón	7,341	6.7
Chiriquí	4,025	3.7
Darién	4,558	4.2
Herrera	8,995	8.2
Los Santos	10,829	9.9
Sede Central	10,518	9.6
Veraguas	23,632	21.6
Panamá Oeste	7,648	7.0
Panamá Este	1,561	1.4
Panamá Norte	11,634	10.7
TOTAL	109,211	100.0

Fuente: ACODECO



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

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

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2019		PERÍODO: 2006 - 2019	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	783	28.8	222,255	80.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	191	7.0	11,493	4.2
SUPER CARNES	62	2.3	842	0.3
SUPERMERCADO REY	1,071	39.4	14,540	5.3
SUPERMERCADO XTRA	449	16.5	14,561	5.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	154	5.7	3,657	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	0	0.0	836	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	2,716	100.0	275,996	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. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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 - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

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.	28	155	33	96	77	500	96	77	450	14	49	52	1,627
Almacenes	27	42	30	278	0	101	15	148	61	25	9	14	750
Animales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auto Repuestos	2	0	7	1	0	16	12	2	17	1	1	15	74
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	14	0	0	0	0	17
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
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	0	15	0	12	0	15	0	0	5	1	0	3	51
Centro de Estéticas	0	0	0	2	0	0	0	59	0	0	0	0	61
Cines	0	0	1	0	0	0	0	6	0	3	0	0	10
Clínicas y Hospitales	0	4	5	4	0	0	2	26	3	3	1	14	62
Colegios y Escuelas	0	1	0	0	0	0	0	30	0	1	4	4	40
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	39	0	0	0	42
Distribuidora e Importadoras	0	4	2	7	0	6	0	12	3	1	1	8	44
Equipo Médico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	21	0	1	0	0	1	3	0	1	27
Electrónicas	0	3	0	0	0	6	3	5	1	1	0	2	21
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Estacionamiento	0	0	0	1	0	0	0	7	1	0	0	0	9
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	12	1	3	6	2	33
Esoterica	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Eventos Artísticos	0	0	0	4	0	0	0	26	0	1	0	0	31
Farmacias	36	23	15	18	0	24	9	26	35	4	10	1	201
Ferreterías	8	6	6	2	0	13	3	3	0	2	3	11	57
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Funerarias	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Hoteles y Pensiones	53	26	3	21	0	3	30	15	7	1	2	1	162
Internet	0	4	1	2	0	0	4	1	0	1	0	4	17
Joyería y Relojería	0	1	0	2	0	1	1	3	1	1	0	0	10
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	22	3	0	2	6	28	0	1	2	40	116
Librería	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	0	1	7
Materiales de Construcción	0	0	0	0	0	10	1	0	0	2	0	12	25
Mini Super	147	267	112	104	20	426	101	199	314	125	142	143	2,100
Mueblerías	0	3	0	3	0	8	3	8	0	0	0	6	31
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	3	1	0	0	2	0	4	2	0	0	0	12
Otros	9	129	0	5	0	0	5	51	1	0	0	13	213
Panaderías/Refresquerías	2	40	10	12	0	7	11	52	8	13	13	17	185
Perfumerías	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	5
Pintura	0	1	0	0	0	3	1	1	0	0	0	1	7
Restaurantes / Fondas	86	146	68	98	0	68	84	384	38	44	38	47	1,101
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	11	0	51	3	0	10	118
Selería y Sastrería	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2	6
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	30	68	30	37	0	39	6	114	27	94	37	30	512
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	0	11
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	3	0	5	0	12	6	8	0	0	34
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	1	0	0	0	0	0	0	1
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	20	12	0	0	2	1	2	37
Videos	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	4
Zapatería	0	3	0	34	0	2	0	0	5	1	0	0	45
TOTAL DE VISITAS	433	971	362	799	97	1,307	421	1,372	1,082	368	322	457	7,991

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

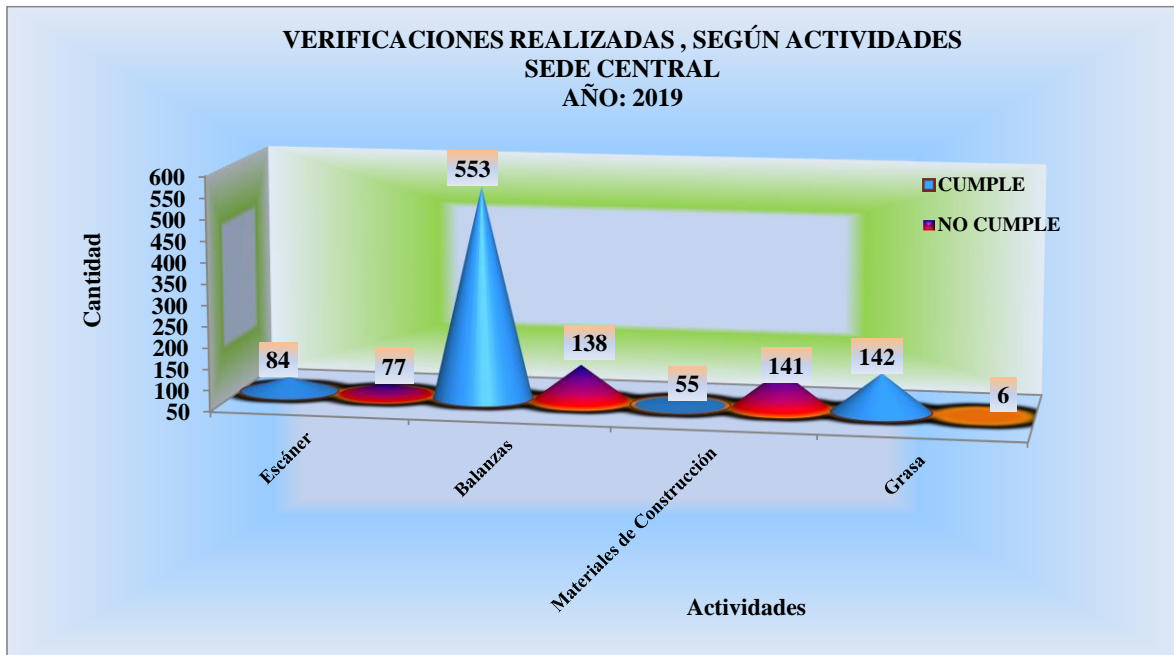
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	84	77
Balanzas	553	138
Materiales de Construcción	55	141
Grasa	142	6

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

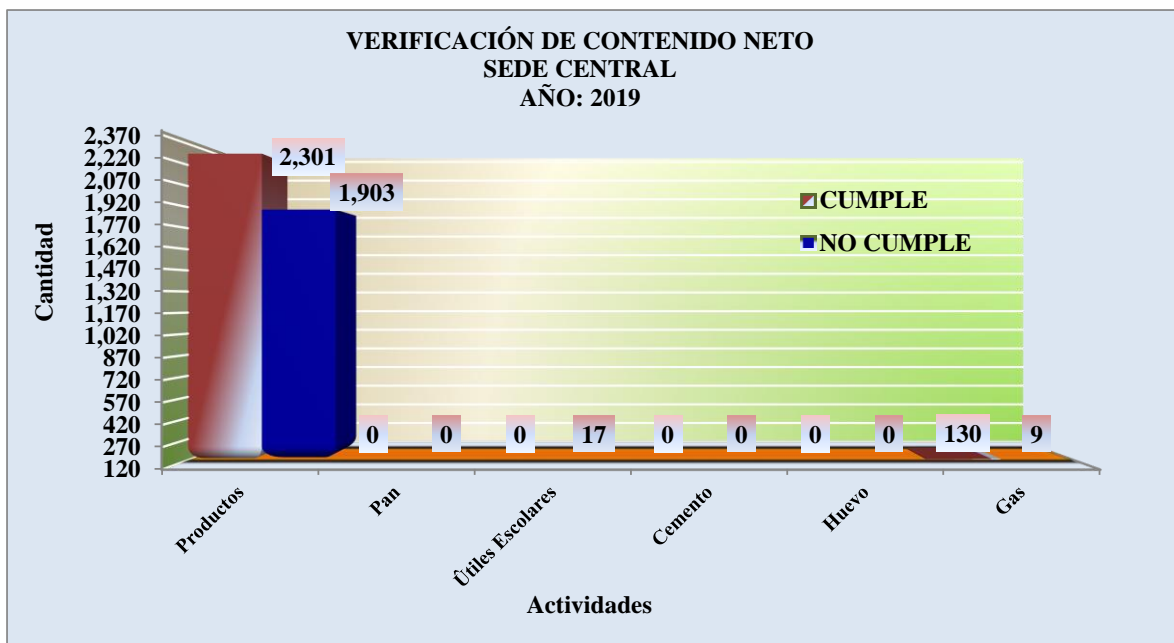
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	2,301	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

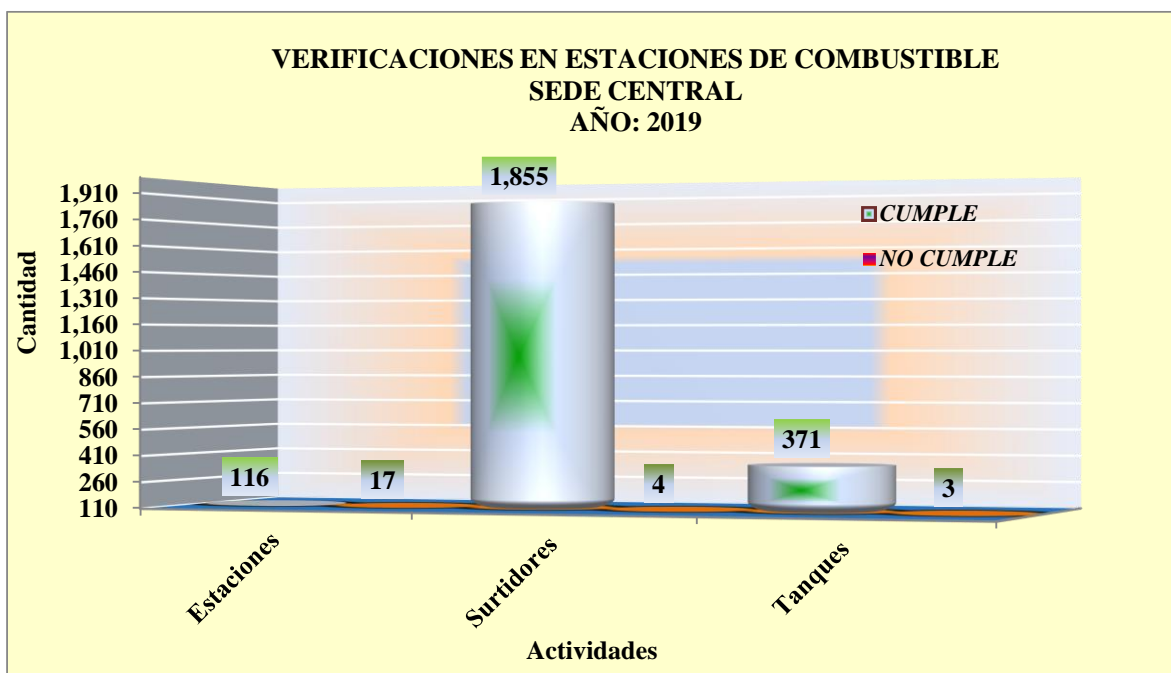
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	116	17
Surtidores	1,855	4
Tanques	371	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

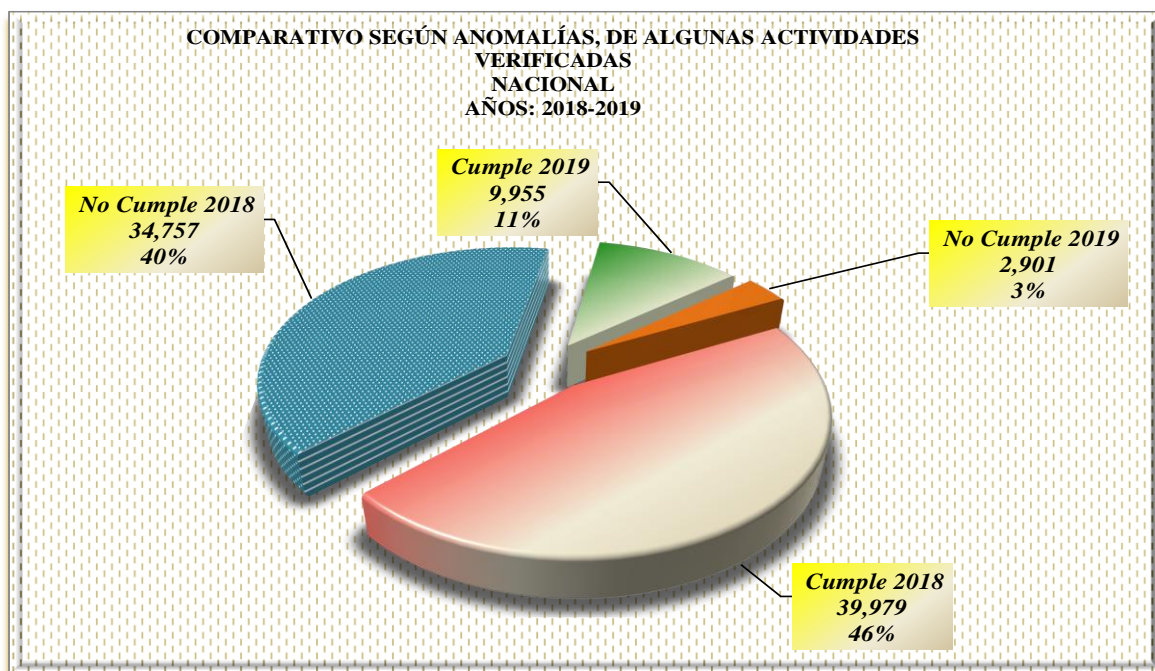
PERÍODO: 2019 (a septiembre) - 2018

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	Cumple 2019	No Cumple 2019	Cumple 2018	No Cumple 2018
Escáner	114	152	231	262
Pesas y Balanzas	835	211	843	350
Combustible (1)	4,339	59	4,357	79
Contenido Neto (lotes)	3,966	2,327	33,410	33,786
Mat. Construcción (establec)	56	143	108	235
Grasas (pailas-freidoras)	645	9	1,030	45
TOTAL	9,955	2,901	39,979	34,757

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: ACODECO



**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019**

Última Act. 20/10/19 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	27	4	39	11	0	0	48	26	17	3	57	15	553	138	94	14	835	211	1,046
- A favor del consumidor	balanza	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	19	0	6	0	28	28
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	18	0	8	0	44	44
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12	12
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 de productos	producto	0	0	194	188	0	0	9	43	0	0	0	0	2,301	1,903	1,332	167	3,836	2,301	6,137
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	17	0	0	0	17	17
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	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	8	0	0	144	191	8	9	184	216	400
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	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	130	9	0	0	130	9	139
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	6
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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	90	0	0	6	91	97
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	49	51	0	0	50	52	102
Estaciones de combustible (incluye 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	16	4	116	17	13	2	235	42	277
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	155	0	317	0	0	0	451	5	145	2	130	1	1,855	4	285	0	3,338	12	3,350
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3
Verificación de tanques de combustible	tanques	44	1	62	0	0	0	136	0	34	1	65	0	371	3	54	0	766	5	771
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación de escáner	establecimiento	4	0	8	18	0	8	7	10	4	18	7	12	84	77	0	9	114	152	266
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		42		25		20		48		10		119		31		295		295
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		38		22		16		43		18		159		18		314		314
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	133	0	0	0	24	0	112	1	128	0	142	6	106	2	645	9	654
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	200	0	0	0	200	2	202
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	92	0	0	28	92	120
TOTAL DE ACTIVIDADES		252	8	769	225	12	10	721	97	344	38	404	32	6,015	2,600	1,892	203	10,375	3,213	13,588

(*) 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: 2012-2019 (hasta septiembre)

Última Act. 2010/19 Próxima 2011/19

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	1	2	24	172	196
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	835	211	5,638	1,722	7,360
- 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,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	3,966	2,327	428,081	101,901	529,982
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	184	216	836	1,514	2,350
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 (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	219	52	235	42	1,380	443	1,823
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	3,338	12	19,447	199	19,646
- 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	766	5	4,493	34	4,527
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	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	114	152	993	1,767	2,760
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-			543		348		363		604		602		609		295		3,364	3,364
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-			538		366		286		611		615		647		314		3,377	3,377
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	645	9	5,370	601	5,971
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	92	102	273	375

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 (establecimientos,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 2019

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	413
Medios de Comunicación	3,006
Consulta	6,574
Capacitaciones	586
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	195
Cuida Tu Bolsillo	60
Guía del Consumidor	4
TEMAS	
Ley 6ta	976
Ley 24	33
Ley 45	1,429
Ley 81	31
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	809
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,442
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	108
Radio	478
Prensa	24
Otros	10
MÓDULOS	
Albrook Mall	379
Los Pueblos	275
La Peatonal	0
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	165,814
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	53,200

Fuente: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
ACTIVIDADES	35	47	39	44	62	92	98	66	35	518
Jornadas Educativas	0	5	3	6	4	8	6	6	2	40
Medios de Comunicación	10	10	0	0	11	6	3	1	0	41
Programas	2	2	8	12	4	5	9	1	0	43
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	14	21	23	13	30	63	72	52	27	315
Capacitaciones	7	7	3	11	11	8	6	4	4	61
Módulos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
PROGRAMAS	11	12	9	12	17	11	9	4	2	87
Acodeco Tour	0	1	1	2	3	4	0	2	2	15
Reciclaje	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8
Cuida Tu Bolsillo	10	10	6	8	12	5	8	1	0	60
Guía del Consumidor	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
TEMAS	17	39	33	34	57	81	89	12	34	396
Ley 6ta	4	8	11	6	11	7	4	3	5	59
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ley 45	4	4	2	3	11	5	20	4	14	67
Ley 81	0	2	0	1	0	0	0	0	3	6
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	4	5	0	1	0	10
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	10	19	9	4	0	42
Otros	9	25	20	24	21	45	56	0	11	211
MOTIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	10	10	6	9	13	2	11	3	1	65
Televisión	10	10	6	9	13	2	9	0	1	60
Radio	0	0	0	0	0	0	2	3	0	5
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	74	82	75	105	51	83	93	91	98	752
Albrook Mall (1)	57	36	41	60	44	39	48	54	40	419
Los Pueblos (Metromall) (1)	17	46	34	45	7	44	45	37	58	333
La Peatonal (1)	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	32,977
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	207	304	167	377	294	510	258	399	422	2,938

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

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	23	91	20	33	0	55	55	63	15	6	12	373
Población Beneficiada Jornadas Educativas	706	3,522	2,830	12,137	0	9,736	277	1,332	893	154	356	31,943
Capacitaciones	62	117	0	66	0	81	78	28	40	20	33	525
Personas Capacitadas	2,306	2,547	0	1,887	0	1,923	1,321	1,052	1,123	499	682	13,340
Programas	0	0	0	0	0	0	180	0	0	0	0	180
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	180	0	0	0	0	180
Consultas Educativas	126	756	2,585	533	0	199	307	815	615	323	0	6,259
Personal	117	747	2,465	463	0	199	253	800	493	240	0	5,777
Telefonía	9	9	120	70	0	0	54	15	122	82	0	481
Escrita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Temas - Consultas	122	749	183	533	0	663	307	815	615	389	0	4,376
Ley 6ta	30	91	88	225	0	244	45	56	127	11	0	917
Ley 24	0	0	0	26	0	7	0	0	0	0	0	33
Ley 45	67	67	0	260	0	275	152	12	312	217	0	1,362
Ley 81	0	0	0	22	0	3	0	0	0	0	0	25
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	2	166	95	0	0	14	4	414	35	78	0	808
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Otros	23	425	0	0	0	120	106	333	141	83	0	1,231
Distribución de Material Educativo	14,736	10,319	6,300	39,700	0	23,879	15,430	8,702	10,896	3,620	0	133,582
Participación en Medios de Comunicación	66	42	25	157	0	51	98	102	14	0	2,410	2,965
Televisión	9	3	0	19	0	0	2	15	0	0	0	48
Radio	55	31	25	117	0	49	96	86	14	0	0	473
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	3,138	6,825	5,415	14,557	0	11,858	2,085	3,199	2,631	976	1,038	50,684

Fuente: ACODECO

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

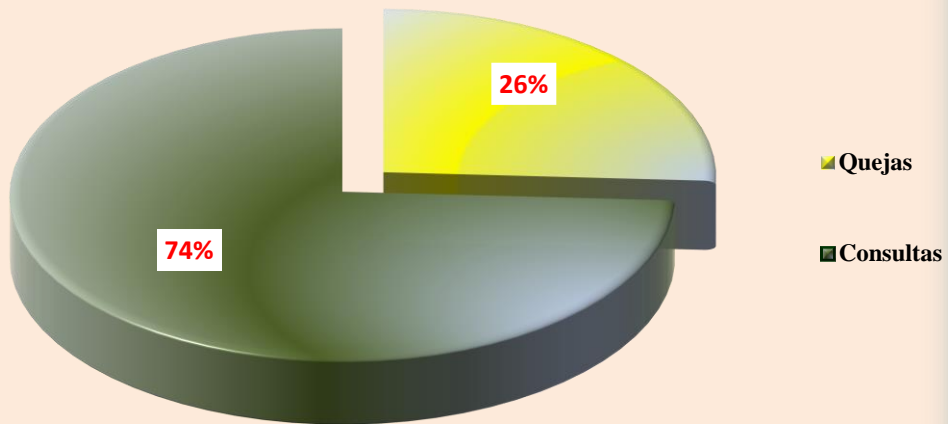
Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	12	16	6	4	39	7	12	8	12	116	1,186.87
Consultas	17	46	34	45	7	44	45	37	58	333	
TOTAL	29	62	40	49	46	51	57	45	70	449	

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

Fuente: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS
MÓDULO: LOS PUEBLOS (METROMALL)
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2019



Total devuelto en efectivo: B/. 1,186.87

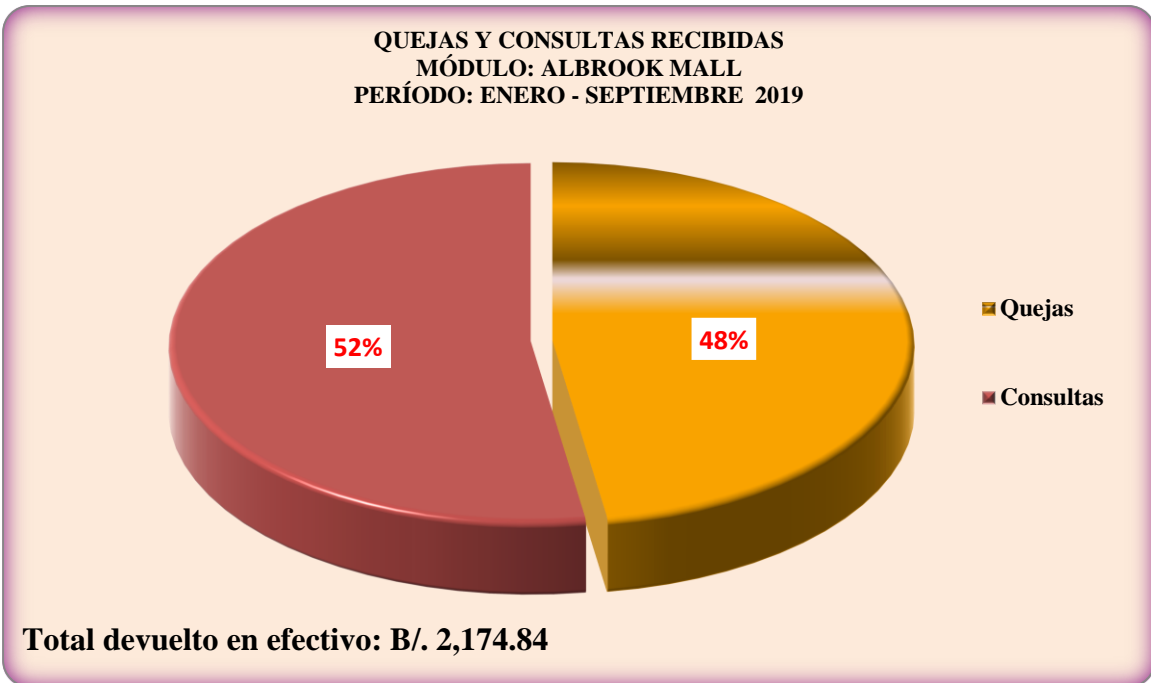
ALBROOK MALL

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/19

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	51	36	38	51	43	34	48	46	33	380	2,174.84
Consultas	57	36	41	60	44	39	48	54	40	419	
TOTAL	108	72	79	111	87	73	96	100	73	799	

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

Fuente: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

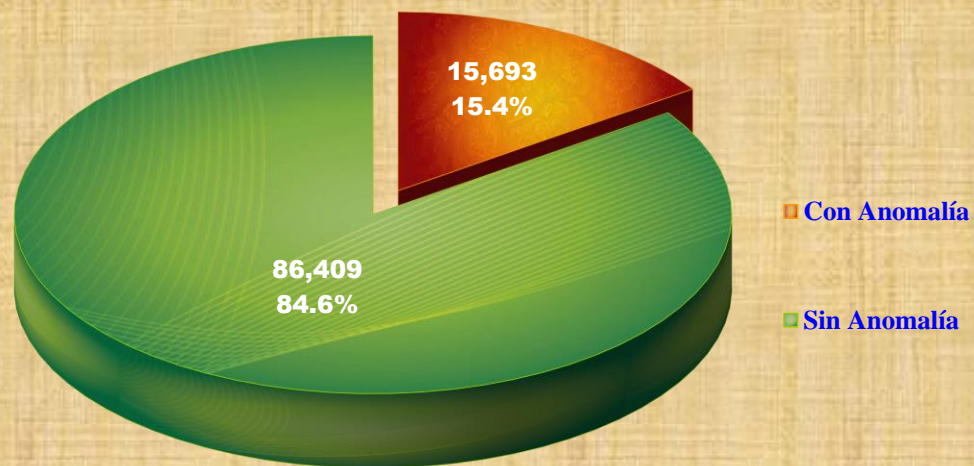
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,693
Sin Anomalía	86,409
TOTAL	102,102

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS, A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 102,102
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 2,816,067.00

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,189
Mini Super	48,360
Abarroterías	46,553
TOTAL	102,102

Fuente: ACODECO

VERIFICACIÓN DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO 2014 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019



Total de Establecimientos Verificados: 102,102
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 2,816,067.00