



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2021**



**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 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

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-Dic 12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic 13	4,020	31,070,369.59
Ene-Dic 14	3,380	30,263,973.81
Ene-Dic 15	3,894	29,390,496.92
Ene-Dic 16	3,796	46,756,499.71
Ene-Dic 17	3,863	69,791,580.62
Ene-Dic 18	3,765	69,905,584.33
Ene-Dic 19	3,934	76,400,536.50
Ene-Dic 20	1,916	35,513,688.63
Ene-Abr 21	1,238	26,306,088.42

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 2021

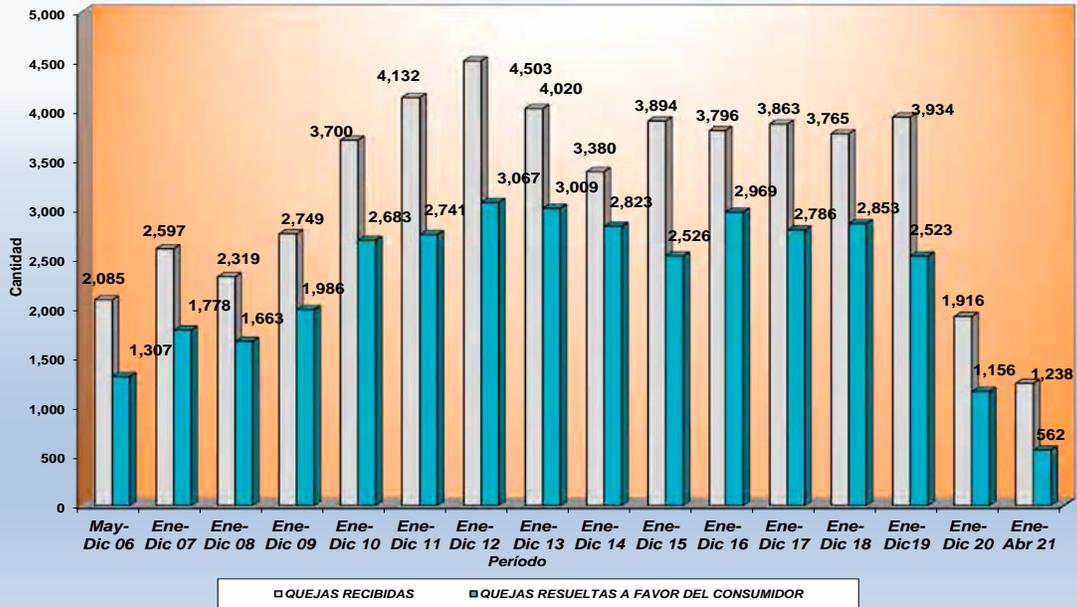
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic 13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic 14	2,823	17,259,886.65
Ene-Dic 15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic 16	2,969	23,785,227.73
Ene-Dic 17	2,786	37,833,287.00
Ene-Dic 18	2,853	38,517,035.04
Ene-Dic 19	2,523	35,335,344.47
Ene-Dic 20	1,156	13,796,821.90
Ene-Abr 21	562	10,773,208.98

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

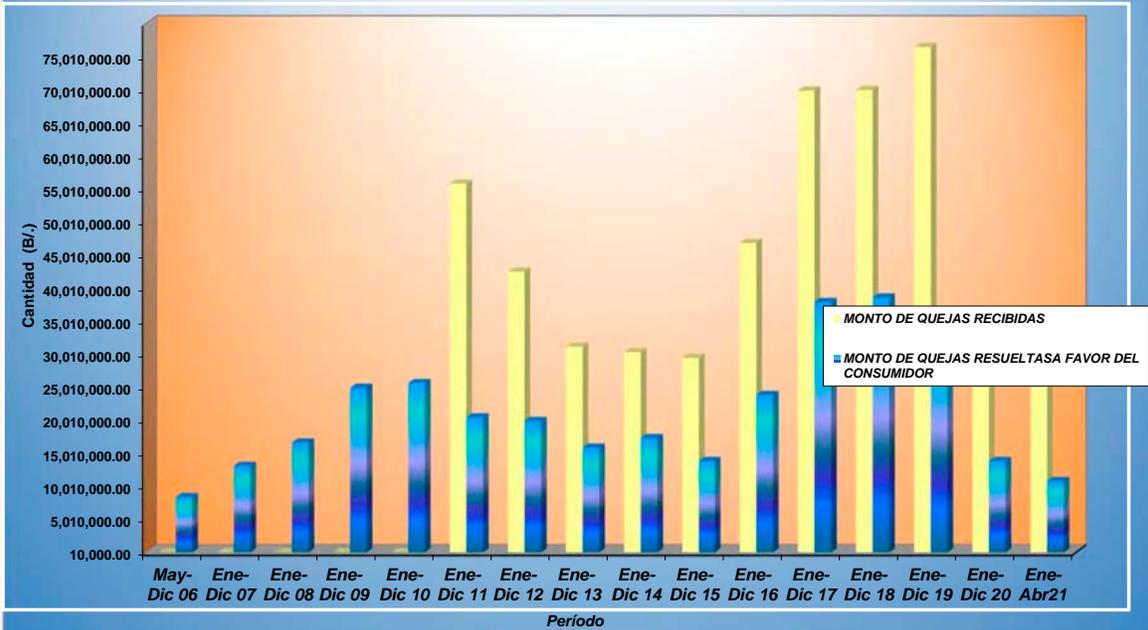
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)</b>	<b>36,432</b>	<b>335,692,310.82</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
PERÍODO: 2006 - 2021



**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 - 2021



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN,**  
**DECISIÓN DE QUEJAS Y SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2021**

**Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21**

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-Dic-19	2,869	70,572,563.91
Ene-Dic-20 <sup>®</sup>	1,332	33,628,310.56
Ene-Abr-21	842	24,591,412.57

<sup>®</sup> Datos revisados

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

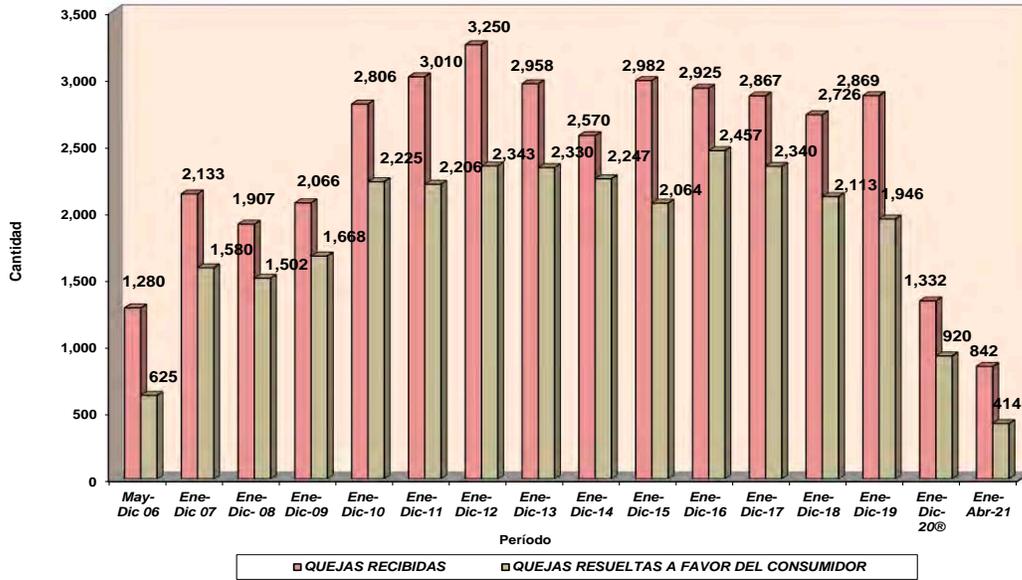
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,457	23,212,684.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-Dic-20 <sup>®</sup>	920	13,632,661.57
Ene-Abr-21	414	10,451,300.37

<sup>®</sup> Datos revisados.

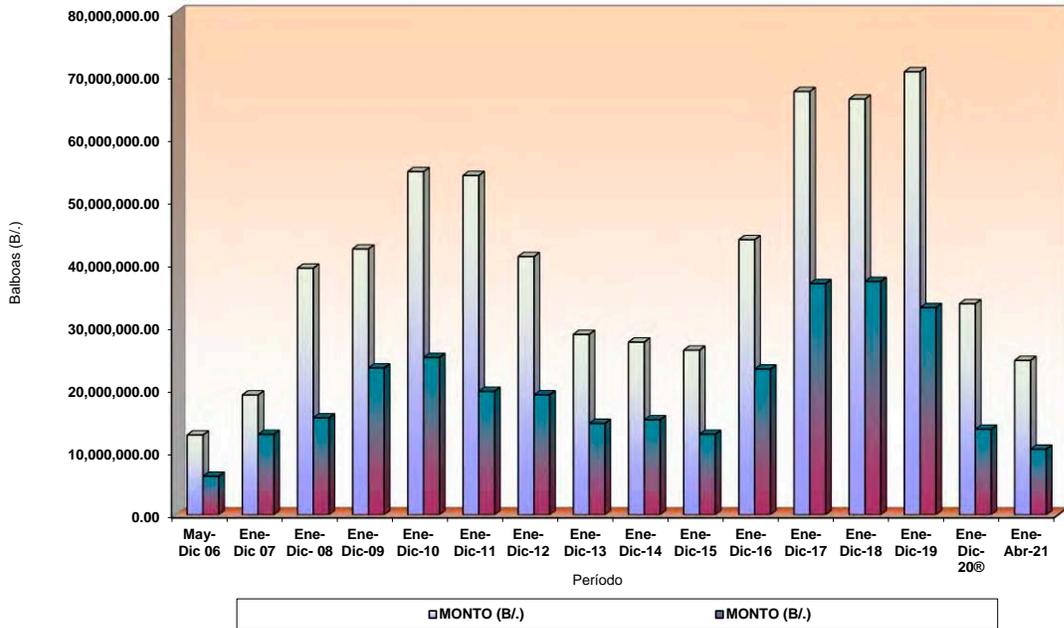
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021</b>	<b>28,980</b>	<b>318,385,467.15</b>
--	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2021**



**CUANZIA 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 - 2021**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,124	842	15	266	1
REGIONAL	Expedientes	452	396	13	43	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,576</b>	<b>1,238</b>	<b>28</b>	<b>309</b>	<b>1</b>
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	99					
Promedio de Quejas Mensual	394					

Fuente: ACODECO

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%	74.91%	1.33%	23.67%	0.09%
REGIONAL	Expedientes	100%	87.61%	2.88%	9.51%	...

Fuente: ACODECO

## REGIONAL

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

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

PERÍODO: 2010 al 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

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-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Dic-20	584	1,885,378.07
Ene- Abr 21	396	1,714,675.85

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2021

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-Dic-19	573	1,617,631.71
Ene-Dic-20	236	164,160.33
Ene-Abr 21	148	321,908.61

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

# ***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021****Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	207
Escuelas / colegio	48
Gimnasio y centros deportivos	10
Hoteles o planes vacacionales	9
Universidad	8
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Agencia de autos	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Venta de autos usados	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Bienes y raices	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	173	56.4	90,729.52	15,696,206.82
Falta de información	54	17.6	36,916.67	1,993,500.04
Incumplimiento de contrato	22	7.2	104,548.55	2,300,068.12
Devolución de dinero	22	7.2	36,704.28	807,494.11
Vicio oculto	19	6.2	155,680.76	2,957,934.42
Incumplimiento de garantía	10	3.3	61,893.65	618,936.46
Incumplimiento de servicio	4	1.3	9,133.03	36,532.10
Daño y perjuicio	2	0.7	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.3	7,846.31	7,846.31
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>	<b>79,550.09</b>	<b>24,421,876.48</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	42	28.2	67,555.68	2,837,338.64
Pendiente constancia Desistimiento	36	24.2	58,920.54	2,121,139.30
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	20.1	69,063.35	2,071,900.42
Acuerdo en audiencia/Varios	13	8.7	73,536.50	955,974.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	9	6.0	46,125.58	415,130.23
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	8	5.4	134,431.00	1,075,448.00
Abandono	6	4.0	21,774.29	130,645.74
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	4	2.7	132,266.75	529,067.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.7	79,950.00	79,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100.0</b>	<b>68,567.74</b>	<b>10,216,593.83</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusula abusiva	134	15,517,694.22
Incumplimiento de contrato	20	2,276,136.16
Vicio oculto	19	2,957,934.42
Falta de información	17	1,583,487.13
Devolución de dinero	12	797,193.11
Incumplimiento de garantía	4	537,488.30
Cobro indebido	1	7,846.31
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>23,677,779.65</b>

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	43	4,651,752.56
Acuerdos	37	4,526,815.35
Fallo a favor	3	512,077.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>9,690,644.91</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2020 pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	8
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	7
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	7
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	6
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	5
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	5
MI CONDADO, S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	4
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
SUCASA	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	3
ACACIAS GARDEN II, S.A.	2
DELOS REALTY INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
LUXOR SKY CORP	2
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
PANAMÁ LAND COMPANY	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
WEST GARDENS, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPTMEN PANAMA, .S.A	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
DS GROUP, INC	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BIENES RAICES DEYUNIVERSAL RED HILLS CORP	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	1
GRUPO REAL	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LA QUINCE, S DE RL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMIPA, S.A.	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MYSTIC VALLEY	1
NORBOT GROUP CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PANAMA DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	1
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	1
PROMOTORA B&P DESARROLLO INMOBILIARIO S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO INMOBILIARIO UNIVERSAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
RIVERVIEW	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
XONTAL, SA.	1
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	1	35,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>35,500.00</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Abandono	1	46,850.00
Desistimiento	1	31,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>78,350.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 20; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAMOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Devolución de dinero	1	5,900.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5,900.00</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CAR MARKET PANAMÁ	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN  
DE QUEJAS Y VEHICULO A MOTOR  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	86
Celulares	79
Electrodomésticos/equipos electrónicos	73
Agencia de autos	58
Almacén por departamentos	55
Tv por cable	53
Funerarias	43
Venta de autos usados	36
Mueblería/equipo electrónico	32
Hoteles o planes vacacionales	31
Telefonia	30
Agencias de viajes	28
Mueblerías	24
Repuestos para autos	21
Taller de reparación de autos	21
Escuelas / colegio	20
Eventos artísticos	18
Gimnasio y centros deportivos	17
Clínicas	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	14
Servicio de intermediación	13
Líneas aéreas	12
Comunicaciones / internet	11
Supermercados	11
Universidad	11
Discoteca/Sala de eventos	10
Computadoras	9
Ferreterías, materiales de construccion o similares	9
Joyería/Relojerías	7
Ventas de colchones	7
Alquiler de autos	5
Herrerías	5
Remodelación	5
Cursos varios	4
Ópticas	4
Servicios Profesionales	4
Constructoras	3
Materiales de construcción	3
Servicios de instalación	3
Salón de belleza	3
Almacén de ropa y calzados	2
Estaciones de gasolinas	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Útiles de oficinas	2
Servicios de grúas	2
Fábricas de muebles	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Centros de estéticas	2
Otros	2
Agencia de motos	2
Almacén de bicicleta	1
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cursos de inglés	1
Pinturas	1
Fumigadoras	1
Farmacias	1
Librerías	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Bienes y raíces	1
Servicios Eléctricos	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>931</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	274	33.9	982.33	269,158.07
Falta de información	234	29.0	885.17	207,129.97
Incumplimiento de servicio	74	9.2	723.02	53,503.35
Resolución de contrato	66	8.2	193.94	12,800.31
Incumplimiento de contrato	40	5.0	1,266.36	50,654.47
Devolución de dinero	26	3.2	1,181.76	30,725.64
Anulación de contrato	26	3.2	232.74	6,051.25
Vicio oculto	22	2.7	2,503.35	55,073.68
Cobro indebido	13	1.6	141.28	1,836.65
Veracidad de la publicidad	8	1.0	182.50	1,460.03
Custodia de bien	7	0.9	532.21	3,725.44
Daños y perjuicios	6	0.7	1,252.26	7,513.58
Venta engañosa	6	0.7	345.31	2,071.86
Mercancía defectuosa	3	0.4	224.03	672.10
Resindir contrato	3	0.4	26.33	79.00
<b>TOTAL</b>	<b>808</b>	<b>100.0</b>	<b>869.38</b>	<b>702,455.40</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente constancia desistimiento	95	26.5	538.16	51,125.04
Desistimiento	84	23.5	281.34	23,632.25
Desistimiento/Devolución	66	18.4	518.43	34,216.06
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	25	7.0	889.23	22,230.79
Acuerdo en audiencia/Varios	22	6.1	299.44	6,587.72
Resolución/Devolución	19	5.3	1,640.18	31,163.43
Resolución/Reemplazo	10	2.8	844.45	8,444.50
Transacción extrajudicial	9	2.5	544.30	4,898.71
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	8	2.2	765.21	6,121.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.0	596.03	4,172.23
Resolución/Reparar	3	0.8	982.18	2,946.54
Acuerdo/Reemplazo	3	0.8	465.97	1,397.91
Resoluciones/Varios	3	0.8	258.48	775.45
Abandono	3	0.8	22.83	68.50
Acuerdo/Devolución	1	0.3	100.00	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100.0</b>	<b>552.74</b>	<b>197,880.83</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	6	6,257.73
Incumplimiento de contrato	10	15,108.18
Vicio oculto	16	30,611.85
Devolución de dinero	14	15,922.24
Falta de información	40	66,503.03
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>134,403.03</b>

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	23	30,791.44
Acuerdos	7	13,062.83
Resoluciones	5	13,896.54
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>59,550.81</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	9
PROMOTORA CPM, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
BELLA VISTA PROMOCIONES 27, S.A.	2
EL ROBLEDAL	2
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
SKYMASTER ENTERPRICE, INC	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
CM SOLUCIONES	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMERCIALIZADORA VILMA	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DE LOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
GENOVIX, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES & C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CAR SAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
OM CONSTRUCCIONES, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA AGUADULCE S.A.	1
PROMOTORA BESCO, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONCASA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL S.A.	1
RESIDENCIAL VILLAS DE BAGALA	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROYALTY DEVELOPERS, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SUCASA	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	61	29,022.73
Falta de información	7	5,368.85
Devolución de dinero	2	556.38
Custodia de bien	1	695.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Venta engañosa	1	38.51
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>36,195.54</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	35	16,916.17
Acuerdo	11	5,965.82
Resolución	5	1,764.56
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>26,836.97</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	13
PREMIER	12
ELEKTRA	5
E-VISION	4
FOTO SONIDO	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
NOVEY	2
PHOTURA	2
BIARTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CONTACTO MOVIL	1
DIGITAL CITY	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRA PANAMA, S.A.	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
HAYAT	1
KAS, S.A.	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
PRESTA ME 207	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
SAMSUNG	1
SIMACHINE	1
SONICEL	1
SONITEC	1
STORE HOME, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
TECH & HOUSE	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	57	15,112.98
Incumplimiento de servicio	7	428.00
Falta de información	5	2,580.20
Resolución de contrato	3	656.74
Custodia de bien	2	990.90
Venta engañosa	2	484.00
Vicio oculto	1	1,764.37
Devolución de dinero	1	604.99
Incumplimiento de contrato	1	260.00
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>22,882.18</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	3,211.71
Resolución	5	1,941.45
Acuerdo	4	1,288.10
Transacción extrajudicial	1	195.00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>6,636.26</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	4
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
ADELANTOS	1
AMRT ZONE PANAMA	1
ANGIE SHOP	1
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL FELIZ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR MODA	1
CELULARES PANAMA	1
CITY CENTER	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA Y ACCESORIOS LA CENTRAL	1
ELEKTRO - SAM	1
ENTER MIX	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICE CENTERS	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JONNY CELL, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
OUTLET PHONE	1
PTY SHOPPING	1
SKY OFFICE	1
SKY PANAMÁ	1
SMART CELL MOVIL	1
SMART ZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL EXPRESS	1
TECH MOVIL	1
TECNO FIX	1
TOP MOBILE	1
WORL CELLULAR	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	17	15,042.53
Falta de información	1	1,533.16
Anulación de contrato	1	1,263.00
Venta engañosa	1	928.80
Vicio oculto	1	490.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Cobro indebido	1	150.91
Veracidad de la publicidad	1	2.14
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>19,844.54</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	5,255.69
Acuerdo	3	4,365.11
Resoluciones	3	1,690.18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11,310.98</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	7
FURNITURE CITY	2
SAMBEL MUEBLES, S.A.	2
CRÉDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
GRUPO MEGA	1
HOME CENTER DECOR	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HAHOUSE CHITRE	1
MIXO, S.A.	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	49	866,843.10
Falta de información	5	31,998.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Devolución de dinero	1	20,995.00
Incumplimiento de servicio	1	6,848.32
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>966,707.22</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	20	212,831.81
Acuerdo	3	43,318.47
Resolución	1	274.06
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>256,424.34</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	10
PANAMOTOR	8
RICARDO PEREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS	4
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	275,831.31
Falta de información	3	41,190.00
Incumplimiento de contrato	1	6,580.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>323,601.31</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	61,040.78
Acuerdo	1	4,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>61,040.78</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**  
**NACIONAL**  
**PERIODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	4
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	4
PLATINIUM CARS GROUP	3
ROCK CAR AUTOS USADOS	3
SANDI AUTOS	3
SUPERAUTOS	3
CARS 4V PANAMA S.A.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
PETROAUTOS, S.A.	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MP AUTOS	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

***AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE***

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

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.1	59,862.16
2016	302	14.0	371,459.57
2017	438	20.4	393,978.99
2018	427	19.9	560,390.99
2019	480	22.3	269,379.62
2020	257	11.9	141,189.19
2021	138	6.4	76,297.21
<b>TOTAL</b>	<b>2,151</b>	<b>100.0</b>	<b>1,872,557.73</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS RESUELTAS AL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( hasta abril )**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	3.5	31,847.77
2016	274	16.4	286,129.69
2017	313	18.7	298,966.18
2018	409	24.5	352,663.57
2019	333	19.9	186,287.36
2020	158	9.4	87,137.11
2021	126	7.5	67,080.94
<b>TOTAL</b>	<b>1,672</b>	<b>100.0</b>	<b>1,310,112.62</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	138	100.0	76,297.21
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>	<b>76,297.21</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	123	89.1	69,360.36
Vicio oculto	5	3.6	3,491.31
Falta de información	5	3.6	1,965.02
Devolución de dinero	2	1.4	628.07
Cobro indebido	1	0.7	160.00
Incumplimiento de servicio	1	0.7	43.81
Venta engañosa	1	0.7	648.64
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>	<b>76,297.21</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	94	42.7	55,868.55
Resueltas	126	57.3	67,080.94
Acuerdo y Desistimiento	105	47.7	50,733.69
Resolución de Fondo	21	9.5	16,347.25
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100.0</b>	<b>122,949.49</b>

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

...Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2020: pero cerradas en el 2021.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	125	99.2	66,921.94
Conciliación-Veracidad	1	0.8	159.00
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100.0</b>	<b>67,080.94</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	94	42.9	55,868.55
Acuerdos	104	47.5	50,574.69
Resoluciones	21	9.6	16,347.25
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100.0</b>	<b>122,790.49</b>

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	100.0	159.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>159.00</b>

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***SECCIÓN***  
***VEHÍCULOS A MOTOR***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD EN VEHICULO A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Agencia de autos	47
Venta de autos usados	33
Taller de reparación de autos	16
Repuestos para autos	15
Alquiler de autos	5
Servicio de intermediación	4
Motores (no autos)	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

**Fuente: Sección de Vehículo a Motor**

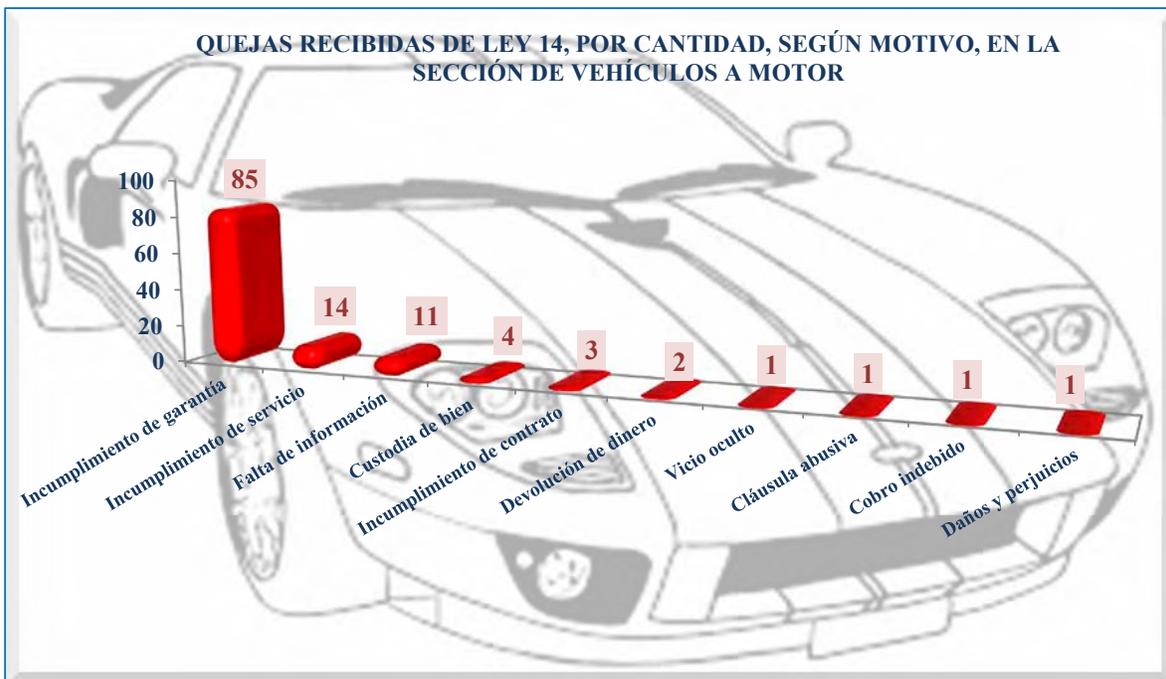
**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	85	69.1	12,127.82	1,030,864.66
Incumplimiento de servicio	14	11.4	1,198.75	16,782.50
Falta de información	11	8.9	5,876.04	64,636.46
Custodia de bien	4	3.3	528.63	2,114.52
Incumplimiento de contrato	3	2.4	4,803.06	14,409.19
Devolución de dinero	2	1.6	15,278.61	30,557.21
Vicio oculto	1	0.8	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.8	1,735.60	1,735.60
Cobro indebido	1	0.8	500.00	500.00
Daños y perjuicios	1	0.8	145.00	145.00
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>9,607.78</b>	<b>1,181,756.54</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS,  
EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	40	72.7	7,148.95	285,958.04
Acuerdo	11	20.0	6,107.57	67,183.22
Resoluciones	4	7.3	1,398.27	5,593.06
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>6,522.44</b>	<b>358,734.32</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021; igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Sección de Vehículos a motor.**



AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	18
PETROAUTOS, S.A.	9
PANAMOTOR	7
RICARDO PEREZ, S.A.	7
BAHIA MOTORS	4
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	4
CLASS ONE SERVICES	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
PLATINIUM CARS	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
SUPER AUTOS	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
22 RACERS, S.A.	1
ACCESORIOS CENTER POWER CAR 2	1
AIR BOX EXPRESS, S.A.	1
AMT SANTIAGO	1
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTO REPUESTO J.E	1
AUTO REPUESTOS EL CHINITO	1
AUTO REPUESTOS Y TALLER GAMA	1
AUTO SERVICIO ABC	1
AUTOS COOL S.A.	1
BATERIAS NACIONALES S.A. TESA	1
CARS 4V PANAMA S.A.	1
CERRAJERÍA EL INGENIO	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
COMPRAS Y VENTAS JAVIER	1
CREDICLARO S.A.	1
DIESEL & TURBOS	1
ETX INTERNATIONAL	1
EUROCAR SERVICE	1
EXPRESS RENT A CAR	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
METAL MECANICA MONTREAL, S.A.	1
METRO SISTEMAS PROTECT	1
MOTOR EMOTION S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
OEM STORE PANAMA	1
PANAMA NETBUY	1
PETROLEOS DON VÍCTOR S,A	1
PLATINIUM CARS GROUP	1
PTY URBAN CAR SHOP & SERVICES	1
RADIADORES ALASKA, S.A.	1
RASTRO ANDREA	1
RASTRO MULTIMOTORES	1
REFRIGERACIÓN SANTIAGO COOL	1
RENT A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
RP TECHNOLOGY MANAGEMENT INC	1
SERVICIOS TURISTICOS PANAMEÑOS S.A.	1
SERVITODO EN FRIO N°1	1
STAR MOTORS	1
TALLER MECANICO JOSH /ICE MARKERS	1
TALLER Y AUTO REPUESTOS BETO	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TORNERÍA TECNICA LALO	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
VENTAS AUTOMATICAS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	14	53.8	90,449.0	1,266,286.00
Falta de información comercial	5	19.2	31,696.0	158,479.90
Vicios ocultos	4	15.4	67,737.2	270,948.92
Incumplimiento de contrato	2	7.7	75,793.1	151,586.25
Devolución de abono/dinero	1	3.8	9,922.8	9,922.81
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0</b>	<b>71,431.69</b>	<b>1,857,223.88</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	9	42.9	46,125.58	415,130.23
Acuerdo judicial	8	38.1	134,431.00	1,075,448.00
Fallo a favor	4	19.0	132,266.75	529,067.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	<b>96,173.58</b>	<b>2,019,645.23</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN MOTIVO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	3	44,473.96
Cláusulas abusivas	3	339,047.15
Incumplimiento de contrato	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>386,521.11</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN ACTIVIDAD**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	4	342,047.15
Escuelas / colegio	3	44,473.96
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>386,521.11</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERIODO REPORTADO, POR AÑO**

**AÑO: 2006 - 2021 ( hasta abril )**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	4.9	1,162,188.01
2008	58	5.1	1,165,958.76
2009	71	6.2	3,177,387.81
2010	197	17.3	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.2	4,552,121.01
2013	68	6.0	3,037,107.83
2014	83	7.3	2,925,140.26
2015	83	7.3	2,460,388.06
2016	90	7.9	1,482,834.38
2017	86	7.5	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
2021	7	0.6	386,521.11
<b>TOTAL</b>	<b>1,141</b>	<b>100.0</b>	<b>54,414,875.24</b>

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



# ***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45 DE 2007 , LEY 6 DE 1987 (JUBILADOS), LEY 24 DE 2002 (HISTORIAL DE CRÉDITO), LEY 81 DE 2009 ( TARJETA DE CRÉDITO), LEY 134 DE 2013 ( (DISCAPACITADOS), LEY 1 DEL 2018 (BOLSAS REUTILIZABLES) EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	1,350	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	277	126,413.10

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	20	12.7	6,510.00	9.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	12	7.6	5,260.00	7.5
SUPERMERCADO REY	8	5.1	10,800.00	15.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	1.3	800.00	1.1
SUPERMERCADO 99	1	0.6	300.00	0.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.6	500.00	0.7
OTROS	114	72.2	46,160.00	65.6
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>	<b>70,330.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

CASOS MÁS RECIBIDOS POR LEY 6 DE 1987 JUBILADOS, SEGÚN MOTIVOS , CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN

PERÍODO: 2018-2021 (enero - abril)

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción @	Monto (B./.) @	Casos Recibidos	Cantidad Sanción @	Monto (B./.) @
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	3	2	100.00	44	37	8,050.00	12	197	40,000.50	44	284	62,850.00
Préstamos personales y comerciales	2	1	250.00	9	2	500.00	11	6	4,200.00	9	2	1,250.00
Tasa de interés	15	4	1,100.00	15	11	4,250.00	46	9	6,750.00	28	18	13,350.00
Hoteles, moteles y pensiones	0	1	50.00	3	8	1,730.00	9	19	3,950.00	6	26	6,500.00
Transporte aéreo (25%)	0	0	0.00	2	0	0.00	4	8	5,550.00	8	2	500.00
Consumo de energía eléctrica	1	1	250.00	2	0	0.00	9	3	1,500.00	8	2	3,250.00

\* Datos revisados.

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

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

**PERÍODO: 2018 - 2021 (hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	67	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	3	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	35	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	58	96	157	95
	Consulta sin autorización	9	11	19	24
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	3	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Reestructuración)	1	0	0	0
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	70	102	210	103
	Rectificar forma de pago	6	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	6	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	7	5	14	6
	Rectificar saldo actual	7	20	10	13
	Rectificar monto original	1	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	1	2	0
	Rectificar de activa a cancelada	36	45	58	61
<b>TOTAL</b>		<b>309</b>	<b>416</b>	<b>772</b>	<b>507</b>

NOTA: Rectificar de activa a cancelada antes era modificar (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación.

**CASOS MÁS RECIBIDOS POR LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÚN MOTIVOS, CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN**

**PERÍODO: 2018-2021 (abril)**

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)
Rectificar historial (números)	70	12	14,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	58	9	14,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00
Eliminar por prescripción	67	9	23,700.01	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	35	4	5,000.00	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00
Rectificar de activa a cancelada	36	0	0.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00
Consulta sin autorización	9	2	2,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00

NOTA: Rectificar de activa a cancelada antes era modificar (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

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

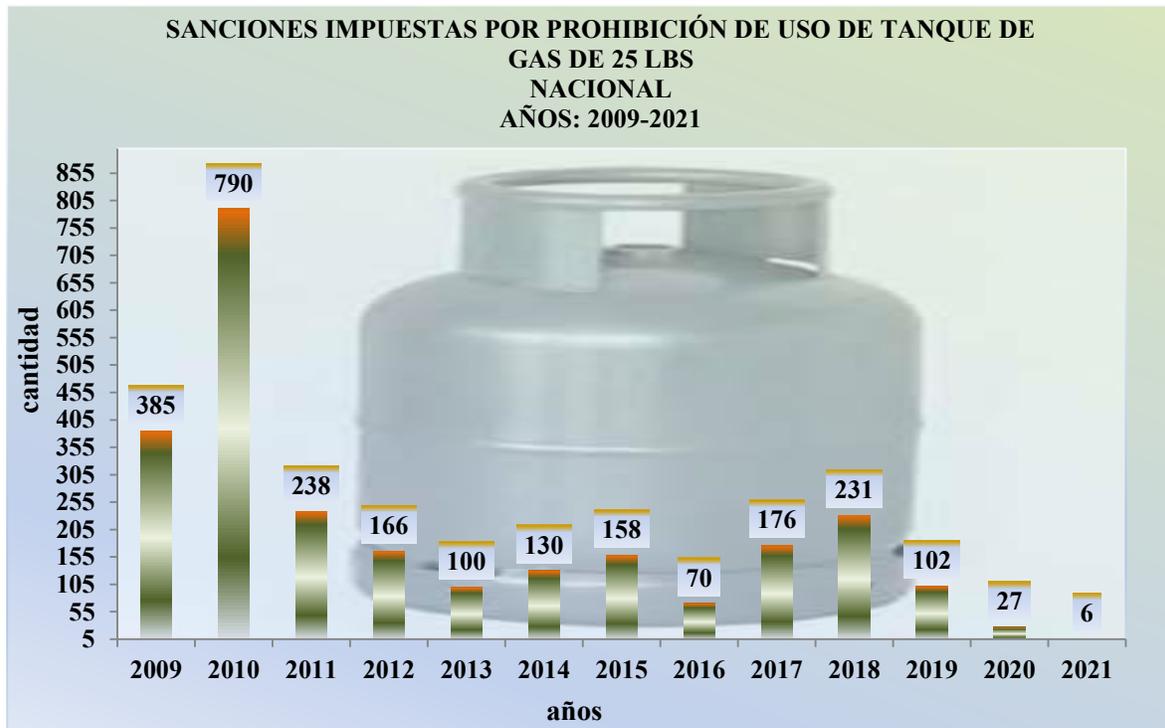
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2021( hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
2020	27	35,250.00
2021	6	7,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,579</b>	<b>1,475,890.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**



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

**NACIONAL**

**AÑO: 2021 (hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	1	1,500.00
Panaderías/Refresquería	1	2,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	0	0.00
Otros	4	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7,500.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021 ( a abril)

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

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	7
2020	361
2021	245
<b>TOTAL</b>	<b>1,521</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**AÑOS: 2007- 2021 ( a abril )**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	9	8,300.00
2021	4	5,850.00
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>312,585.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2014-2021 ( a abril )**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>							
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...	1
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	...	...
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	...	...	...
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24	7	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5	...	...
Aumento de mensualidad	...	...	...	...	...	...	1	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1	...
Cobro por copias	...	2	...	...	...	...	...	...
Libros	...	2	1	...	...	2	...	...
Discriminación	...	1	...	1	1	...	...	...
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1	2	...	...
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2015 - 2021 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	43	8,600.00
2020	5	1,000.00
2021	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>55,175.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2021 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
2020	2	0	0.00
2021	1	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>2,000.00</b>

**Fuente: ACODECO**

***SECCIÓN DE VERACIDAD DE LA  
PUBLICIDAD***

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL DE 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
No cumplieron con la publicidad	9	26,586.18
<b>POR DENUNCIA</b>		
Falta de información	1	0.00
La publicidad no es veraz	47	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Hasta agotar existencias	1	0.00
Venta especial sin falta	5	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>26,586.18</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>82</b>	<b>0.00</b>

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL DE 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	6	0.00
Sin Falta	3	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0.00</b>

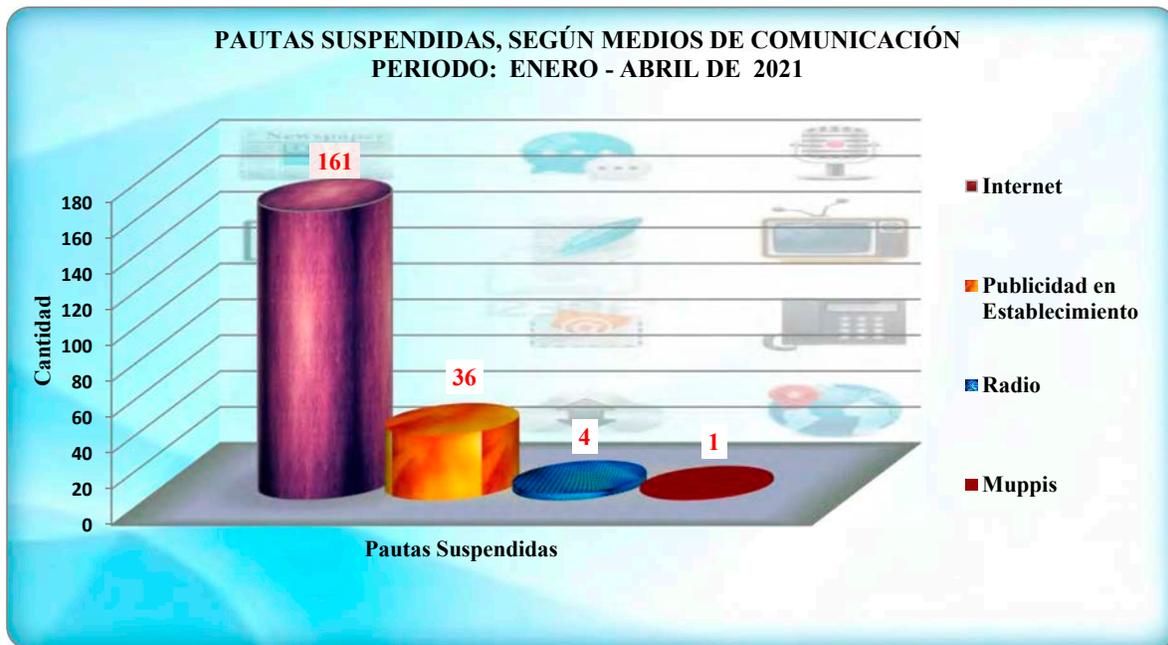
Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - ABRIL DE 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	161
Publicidad en Establecimiento	36
Radio	4
Medios Impresos	2
Muppis	1
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

**PERIODO: ENERO - ABRIL DE 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
TIGO	7
CABLE & WIRELESS PANAMA	4
ALMACEN COLLINS	3
PIZZA PAPA JOHNS	3
CLARO PANAMA	2
NESTLE	2
PEDIDOS YA	2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	2
ACM SUPPLY	1
ALMACEN EL TITAN	1
ALPHA TRADERS	1
ALSO MEDICAL GROUP PANAMA	1
BAC CREDOMATIC	1
BAE MEDICAL	1
BANESCO	1
BC MEDICAL EQUIPMENTS	1
BH CLEANING SERVICE	1
BONILAR QUÍMICA	1
BURGER KING	1
CASINO FANTASTIC	1
CHIKIS STORE	1
CHRISEMM BOUTIQUE	1
CINTILLOS PANAMA	1
CITY AUTOS	1
CLEANING PRODUCTS	1
CLEANING SOLUTIONS PANAMÁ	1
CLÍNICA PARA EL DOLOR	1
CLÍNICA Y LABORATORIO VITALMED	1
COLOURPOP PANAMÁ	1
COLPA	1
CORPORATE & PARTY RENTALS	1
DA SERVICIOS E INSUMOS	1
DARSAFETY PANAMA	1
DESARROLLADORA DEL ESTE	1
DESECHABLES PLASTIMAR PANAMA	1
DIMEDISA	1
DISTRIBUIDORA MEGAPRECIO	1
DISTRIBUIDORA VERDE AZUL	1
DISTRIBUIDORA VICTORY	1
DISTRIBUIDORA ZH & ZH	1
DISTRIBUIDORA ODEL	1
DO IT CENTER	1
DOMINOS PIZZA	1
DS PLUS	1
E & MM CHEMICAL	1
EASY KITS TO GO	1
ECONOPRECIOS	1
EINSOF PANAMA	1
EL CAMPEON	1
ESTACION DE GASOLINA TERPEL	1
FANTASTIC CASINO	1
FARMA ENTREGA	1
FARMA VALUE	1
FARMACIAS ARROCHA	1
FELIX B. MADURO, S.A.	1
FERREMI	1
FERRETERÍA PANAMÁ	1
FORMULARIOS VERSATIL	1
FOTO SONIDO	1
FURNITURE CITY	1
GLOBAL CARE	1
GLOBAL MEDICAL SUPPLY	1
GREEN SPA PANAMA	1
GRUPO BOS	1
GRUPO DEP	1
GRUPO INDEX	1

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
GRUPO JINSA	1
GRUPO PROINSA	1
GRUPO RSC	1
HEALTH TEK	1
HF IMPORT AND EXPORT	1
HOGAR Y SALUD PANAMÁ	1
HUAWEI	1
HYPHER CLEAN	1
I AM BY AGENCIAS MOTTA	1
IMPORTADORA AMJ	1
INAUCTION AUTO IMPORT	1
JUMBO SUPERMERCADO	1
KENNEDY HOME	1
LIMPIEZA PANAMÁ	1
LUNA CURVY'S BY ANDREA	1
LUNA MEDICAL SUPPLIES	1
MACLEAN PANAMA	1
MADISON STORE	1
MASTER DIRECT	1
MAXSPEED	1
MAYOLM HEALTH CENTER	1
MC. DONALD	1
MEDICAL PLUS	1
MENDEZ INTERNATIONAL GROUP	1
MERCADEO PANAMA	1
MINIMED	1
MOALSACHI	1
MP SUPPLIES	1
MR LED	1
MULTIMAX	1
MULTITEK INTERNACIONAL S.A	1
MULTIVENTAS ARBOLI	1
NACIONAL QUÍMICA	1
NOVEY, S.A.	1
OFFECE DEPOT	1
PANAMA SUPPLY	1
PET ENTREGA	1
PH TORRES DEL ESTE	1
POWER CLEANNERS PANAMÁ	1
PRICE SMART	1
PRODUCTO DE LIMPIEZA- CT. CLEAN	1
PRODUCTO PANAMA	1
PUBLI FACIL	1
RALI	1
RESTAURANTE BELISARIO	1
RI GROUP	1
RIBA SMITH	1
RNX ENTERPRISES	1
SALUD CARE PANAMÁ	1
SERVICIOS PENROD	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SKYLERS	1
SKYLINE OUTDOORS	1
SMART TRACK PTY	1
SUPER OUTLET	1
T.G.I FRIDAYS	1
TAPITELA	1
TELAS EL INVENCIBLE	1
TIENDAS PREMIER PANAMA	1
TITÁN PANAMÁ	1
UNIVERSIDAD AMERICANA DE PANAMA	1
VA & VEN	1
VENTA DE MASCARILLA PANAMÁ	1
VG SERVICES	1
WESTERN UNION	1
WOK	1
XIMI VOGUE PANAMA	1
XTRA ALBROOK	1
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

# ***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

**SEDE CENTRAL**

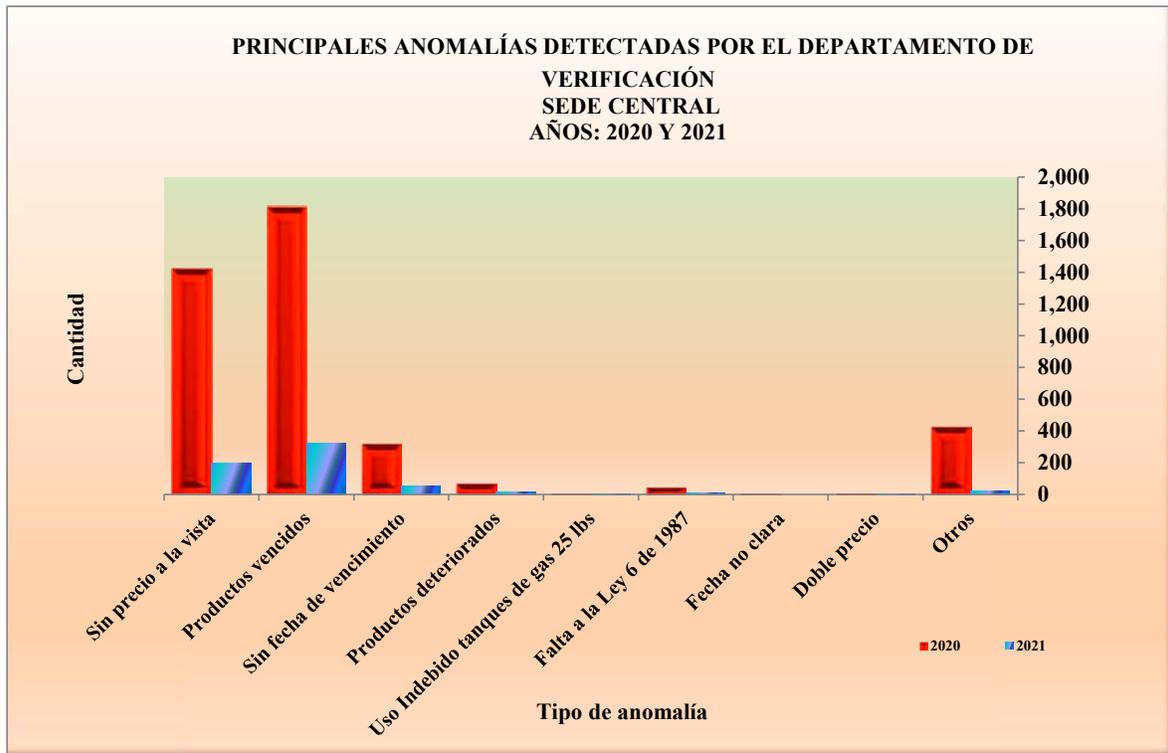
**AÑOS : 2020 - 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	197
Productos vencidos	1,813	321
Sin fecha de vencimiento	323	54
Productos deteriorados	68	17
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	7	4
Falta a la Ley 6 de 1987	47	9
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	1
Otros	428	23
<b>TOTAL</b>	<b>4,120</b>	<b>626</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación**



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 - ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	72	123

Fuente: Departamento de Verificación

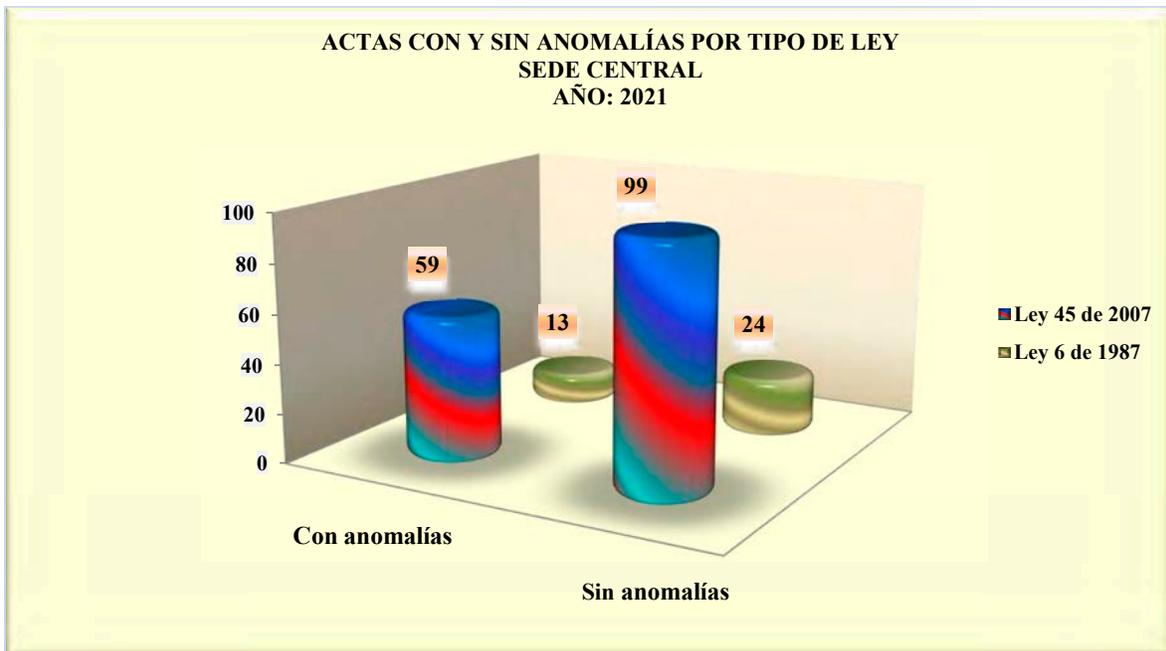


**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL  
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	59	99
Ley 6 de 1987	13	24

Fuente: Departamento de Verificación



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

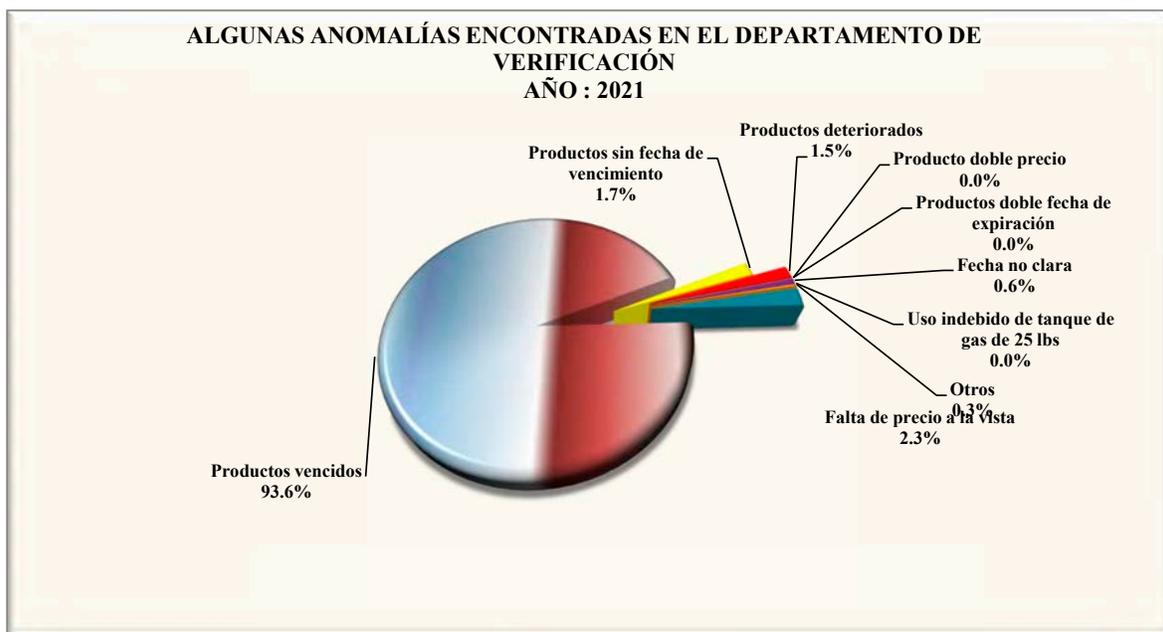
**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	777	2.3
Productos vencidos	31,579	93.6
Productos sin fecha de vencimiento	573	1.7
Productos deteriorados	504	1.5
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	1	0.0
Fecha no clara	215	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	0	0.0
Otros	87	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>33,736</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Departamento de Verificación



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

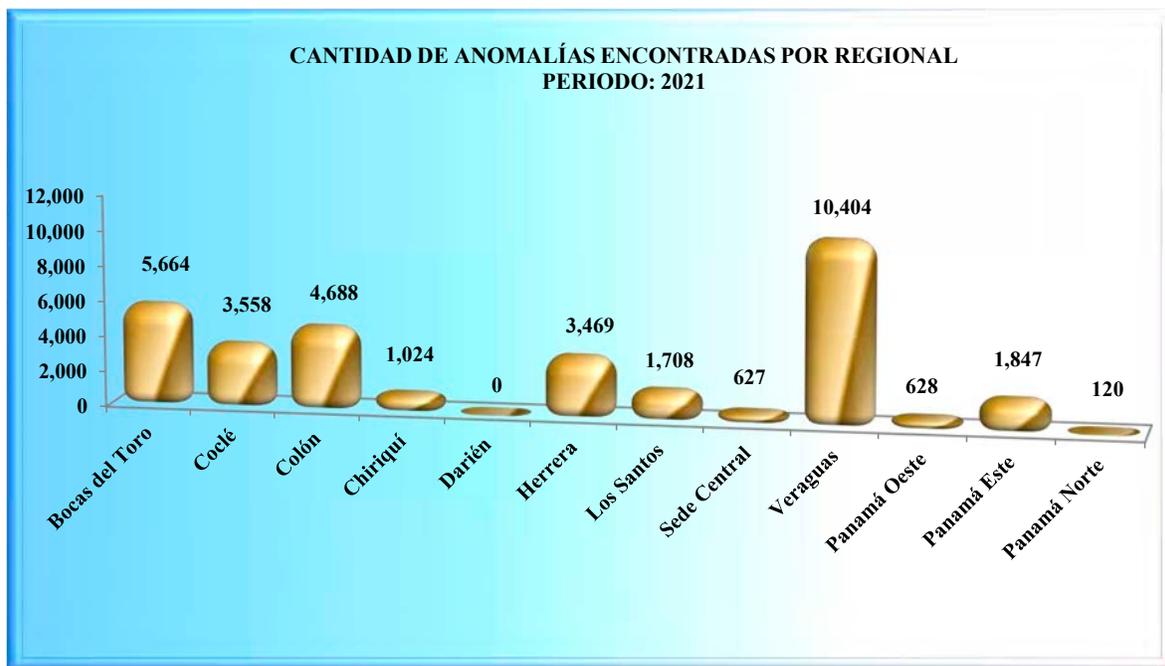
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	5,664	16.8
Coclé	3,558	10.5
Colón	4,688	13.9
Chiriquí	1,024	3.0
Darién	0	0.0
Herrera	3,469	10.3
Los Santos	1,708	5.1
Sede Central	627	1.9
Veraguas	10,404	30.8
Panamá Oeste	628	1.9
Panamá Este	1,847	5.5
Panamá Norte	120	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>33,737</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**



## ACTIVIDADES REALIZADAS, POR MES, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍAS, POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

## SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	17	66	56	58	197
Productos vencidos (PV)	productos	13	39	37	232	321
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	5		49		54
Productos deteriorados	productos		17			17
Productos doble fecha de expiración	productos					0
Producto doble precio	productos		1			1
Fecha no clara	productos					0
Incumplimiento con la información comercial	productos	6	1	1	1	9
Venta atada	productos				1	1
Incumplimiento de precios topes-gas	productos					0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos		1	3		4
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento					0
Cobro indebido de propina	establecimiento		1			1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento					0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento					0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreros	establecimiento				2	2
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento		2	3	2	7
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento					0
Falta a la ley 6ta de 1987 No brinda trato preferencial	establecimiento			1		1
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento				2	2
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento					0
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento					0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento					0
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento		5			5
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	1	1		3
Verificación de alerta internacional	productos					0
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento					0
Discriminación	estacionamiento	1				1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento					0
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento			1		1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento					0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento					0
Verificaciones especiales	establecimiento					0
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>134</b>	<b>152</b>	<b>298</b>	<b>627</b>

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

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

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES													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	37	222	217	30	0	15	2	197	18	13	17	9	777	
Productos vencidos (PV)	productos	5,539	3,238	4,229	989	0	3,444	1,698	321	9,740	1,695	580	106	31,579	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	11	56	0	0	1	0	54	429	0	0	0	573	
Productos deteriorados	productos	62	46	179	0	0	8	2	17	27	133	30	0	504	
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
Fecha no clara	productos	4	19	3	0	0	0	4	0	185	0	0	0	215	
Incumplimiento de precios tops-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento de precios tops-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor+43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	0	10	2	0	0	0	1	2	2	0	0	0	17	
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	2	1	0	0	0	7	0	0	0	0	10	
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	7	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	11	
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	9	0	4	0	2	17	
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	9	
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	
Verificaciones especiales	establecimientos especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	
<b>TOTAL</b>		<b>5,664</b>	<b>3,558</b>	<b>4,688</b>	<b>1,024</b>	<b>0</b>	<b>3,469</b>	<b>1,708</b>	<b>626</b>	<b>10,404</b>	<b>1,847</b>	<b>628</b>	<b>119</b>	<b>33,737</b>	

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

Fuente: Departamento de Verificación

**ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
REGIONALES  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2021**

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	37	222	217	30	0	15	2	18	13	17	9	580
Productos vencidos (PV)	productos	5,539	3,238	4,229	989	0	3,444	1,698	9,740	1,695	580	106	31,258
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	11	56	0	0	1	0	429	0	0	0	519
Productos deteriorados	productos	62	46	179	0	0	8	2	27	133	30	0	487
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fecha no clara	productos	4	19	3	0	0	0	4	185	0	0	0	215
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	0	10	2	0	0	0	1	2	0	0	0	15
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	9
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de asco, limpieza y consumo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0	2	8
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>5,664</b>	<b>3,558</b>	<b>4,688</b>	<b>1,024</b>	<b>0</b>	<b>3,469</b>	<b>1,708</b>	<b>10,404</b>	<b>1,847</b>	<b>628</b>	<b>120</b>	<b>33,110</b>

Fuente: Departamento de Verificación

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	626	19.8	223,467	79.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,513	4.1
SUPER CARNES	673	21.3	2,298	0.8
SUPERMERCADO REY	857	27.1	16,594	5.9
SUPERMERCADO XTRA	631	20.0	15,977	5.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	358	11.3	4,360	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.1
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	880	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	492	0.2
POLL MART	16	0.5	361	0.1
PRICE SMART		0.0	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	63	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>3,161</b>	<b>100.0</b>	<b>282,991</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	18	7.9	18,445	7.7
SUPERMERCADO 99	6	2.6	116,515	48.5
SUPERMERCADO XTRA	46	20.1	41,033	17.1
SUPERMERCADO REY	154	67.2	36,193	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,181	8.0
SUPER CARNES	5	2.2	138	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100.0</b>	<b>240,478</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	70	38.7	1,592	4.1
SUPERMERCADO 99	25	13.8	13,114	34.0
SUPER CARNES	30	16.6	383	1.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.3
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA	7	3.9	6,055	15.7
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,316	6.0
PRICE MART	49	27.1	2,660	6.9
MEGA DEPOT		0.0	600	1.6
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.6
SUPER KOSHER		0.0	145	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100.0</b>	<b>38,558</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

**Fuente: Departamento de Verificación.**

**VERIFICACIONES REALIZADAS POR MOTIVOS DE LEY 1 DEL 01 DE ENERO 2018 SOBRE EL USO DE LAS BOLSAS REUTILIZABLES**

**PERÍODO: DEL 20 DE JULIO DE 2019 AL 30 DE ABRIL DE 2021**

**NACIONAL**

**Última Act.20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
	Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple
	No cumple	192
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	49
	No cumple	81
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	104
	No	35
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89
	No	35
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60
	No	33
No entrega/ No vende bolsa		582
<b>TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE</b>		
Verificaciones cumple		<b>1,102</b>
Verificaciones no cumple		<b>376</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,478</b>

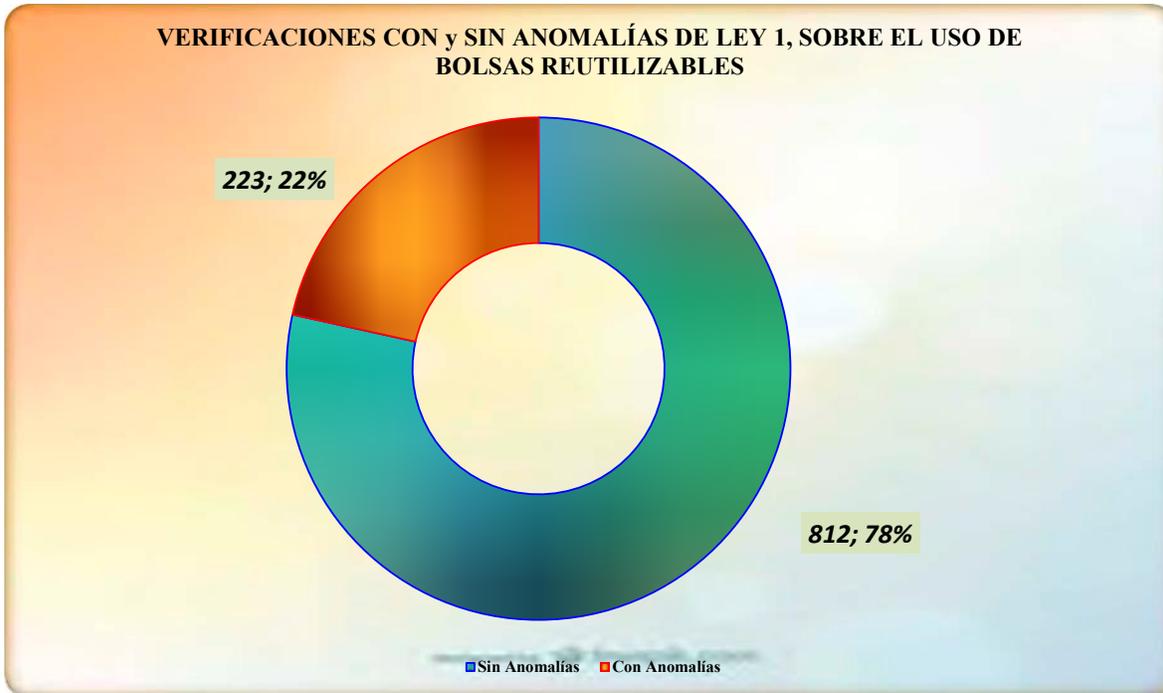
Fuente: Departamento de Verificación.

VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO DE 2019 AL 30 DE ABRIL DE 2021

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	812
	Con Anomalías	223
<b>TOTAL</b>		<b>1,035</b>

Fuente: Departamento de Verificación.



**CONSOLIDADO ANUAL DE EXPEDIENTES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, SOBRE LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES**

**PERÍODO: 2019 - 2021(hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2019	43	11,900.00
2020	18	3,600.00
2021	2	600.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>16,100.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**

**EXPEDIENTES SANCIONADOS SEGÚN MOTIVOS, SOBRE LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES**

**PERÍODO: 2019 - 2021(hasta abril)**

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
No cumple con el certificado de conformidad	57	14,300.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	6	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>16,100.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

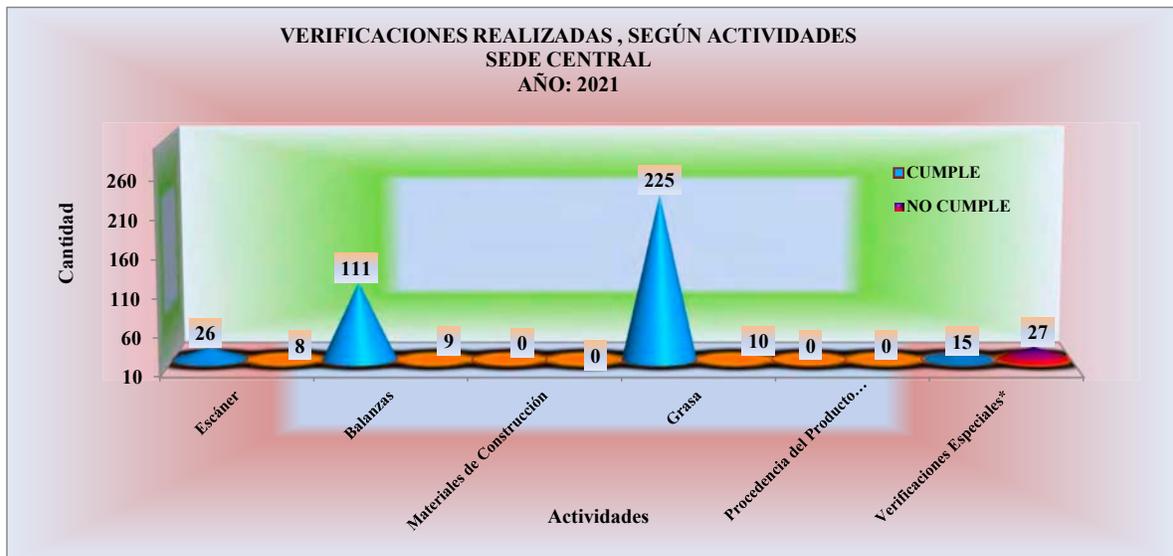
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	26	8
Balanzas	111	9
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	225	10
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	15	27

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

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

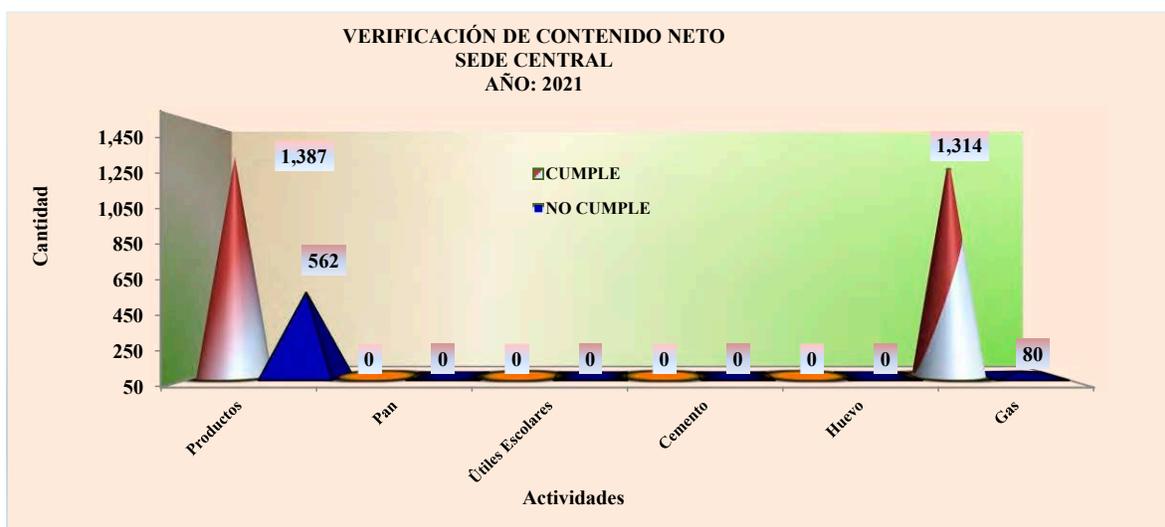
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,387	562
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	1,314	80

Fuente: Departamento de Metrología.



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Estaciones	1	0
Surtidores	1	0
Tanques	1	0

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

**Fuente: Departamento de Metrología.**

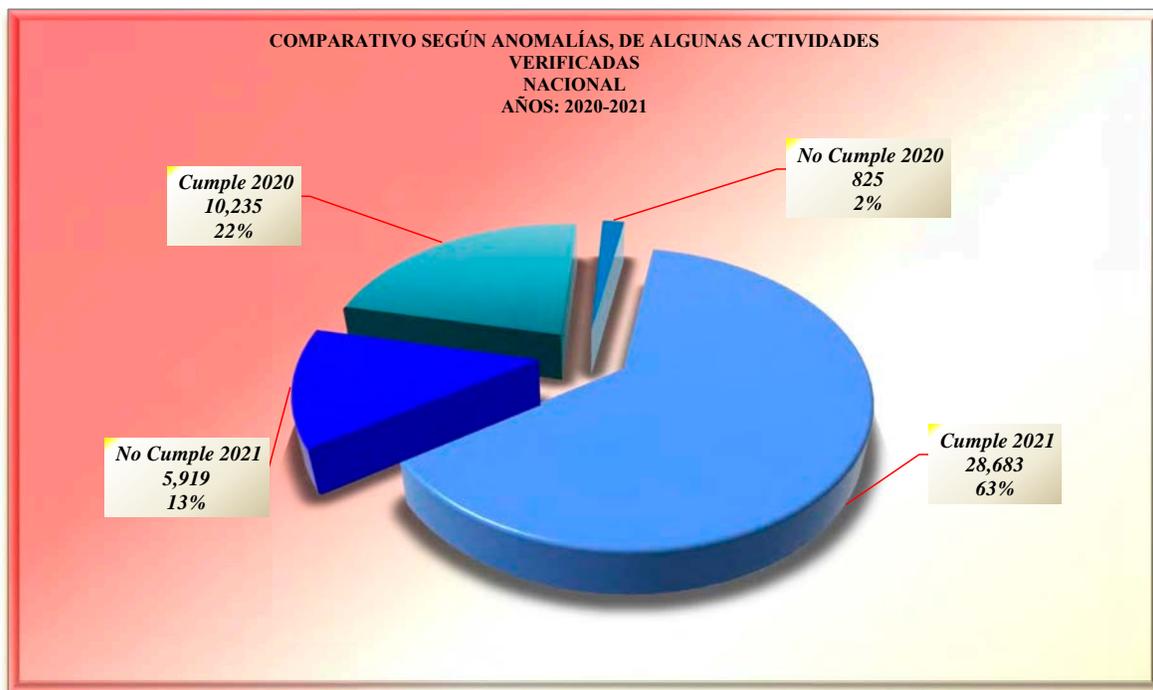
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONALES**  
**PERÍODO: 2021 ( hasta abril) - 2020**

**Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	115	151	193	173
Pesas y Balanzas	181	19	222	34
Combustible (1)	7	2	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	28,058	5,667	8,259	371
Mat. Construcción (establec)	0	0	28	33
Grasas (pailas-freidoras)	225	10	266	9
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0	2	55
Verificaciones Especiales	97	70	28	117
<b>TOTAL</b>	<b>28,683</b>	<b>5,919</b>	<b>10,235</b>	<b>825</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: Departamento de Metrología.**



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, POR MES, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto					0	1			0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	6	3	50	2	43	3	12	1	111	9	120
- A favor del consumidor	balanza	1								1	0	1
- En contra del consumidor	balanza					2				2	0	2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica						2			0	2	2
Análisis Físicoquímicos	marcas									0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	182	124	1,160	180	45	258			1,387	562	1,949
Verificación contenido neto de Pan	producto									0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto									0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto									0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	1			0	1			0	2	2
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevo)									0	0	0
Verificación contenido neto de Gas	producto (cilindro)	1,244	80			70	0			1,314	80	1,394
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)							1	0	1	0	1
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)									0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento									0	0	0
Bloques	establecimiento									0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	1	0							1	0	1
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	1	0							1	0	1
- A favor del consumidor	surtidor									0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor									0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	1	0							1	0	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento									0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	7	2	13	5	3	1	3	0	26	8	34
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		12		0				12		12
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2		3		1				6		6
Verificación de grasas	freidora o paila							225	10	225	10	235
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento									0	0	0
Información comercial	marca			176	3,596					176	3,596	3,772
Verificaciones Especiales *	prod-establec	12	13	0	9	0	2	3	3	15	27	42
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>1,454</b>	<b>223</b>	<b>1,399</b>	<b>3,792</b>	<b>161</b>	<b>266</b>	<b>244</b>	<b>14</b>	<b>3,258</b>	<b>4,295</b>	<b>7,553</b>

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (pollo,bebidas azucaradas,sodas,papas)

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

Fuente: Departamento de Metrología.

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

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	0	0	0	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	9	2	13	3	0	0	31	0	2	1	8	1	111	9	7	3	181	19	200
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	3	3	3	3
- En contra del consumidor	balanza	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	6	6	6	6	6
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	6	6
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	6,906	2,212	0	0	0	0	8,860	1,129	8	0	1,387	562	8,910	1,396	26,071	5,299	31,370
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	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	4	1	31	38	0	0	20	13	43	20	18	23	0	2	31	30	147	127	274
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	8	0	628	285	37	3	0	0	0	0	1,314	80	0	0	1,987	368	2,355
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	20	0	20
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	5	2	7
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	11	5	8	40	11	0	19	24	19	15	12	19	26	8	9	40	115	151	266
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10	88	0	0	26	35	41	12	123	335	335	335	335	335	335	335	335	335	335
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	10	91	0	0	34	23	39	6	84	287	287	287	287	287	287	287	287	287	287
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	225	10	0	0	225	10	235
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información comercial	marca	0	0	3	4	0	0	0	0	77	21	0	0	176	3,596	0	615	256	4,236	4,492
Verificaciones Especiales *	prod x marca -establec	12	0	13	10	0	0	13	9	12	6	14	10	15	26	18	9	97	70	167
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>38</b>	<b>8</b>	<b>6,982</b>	<b>2,308</b>	<b>639</b>	<b>285</b>	<b>140</b>	<b>49</b>	<b>9,014</b>	<b>1,192</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>3,258</b>	<b>4,294</b>	<b>8,975</b>	<b>2,094</b>	<b>29,106</b>	<b>10,283</b>	<b>39,389</b>

(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (pollo,bebidas azucaradas,sodas)

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

Fuente: Departamento de Metrología

## COMPARATIVO ANUAL DE LAS VERIFICACIONES DE CONSUMO DE BEBIDAS AZUCARADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

AÑOS: 2021 ( hasta abril) -2020

AÑOS	CUMPLE	NO CUMPLE
2021	76	50
2020	2	17

Fuente: Departamento de Metrología.



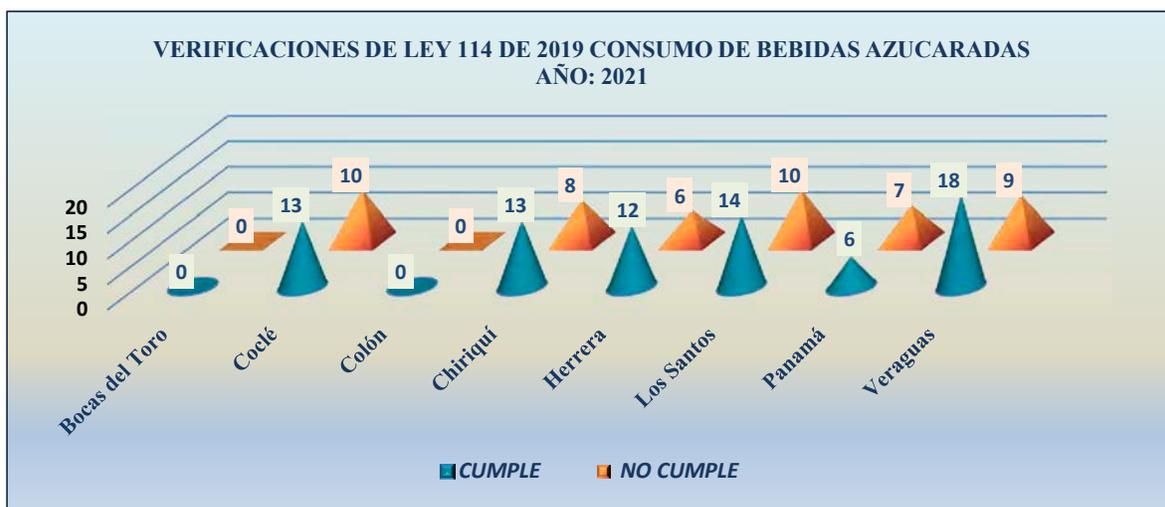
VERIFICACIÓN DE LEY 114 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2019, CONSUMO DE BEBIDAS AZUCARADAS

AÑOs: 2021 ( hasta abril ) - 2020

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

REGIONALES	2021		2020	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Bocas del Toro	0	0	0	0
Coclé	13	10	0	0
Colón	0	0	0	0
Chiriquí	13	8	0	0
Herrera	12	6	0	0
Los Santos	14	10	0	0
Panamá	6	7	2	17
Veraguas	18	9	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

Fuente: Departamento de Metrología.



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

## NACIONAL

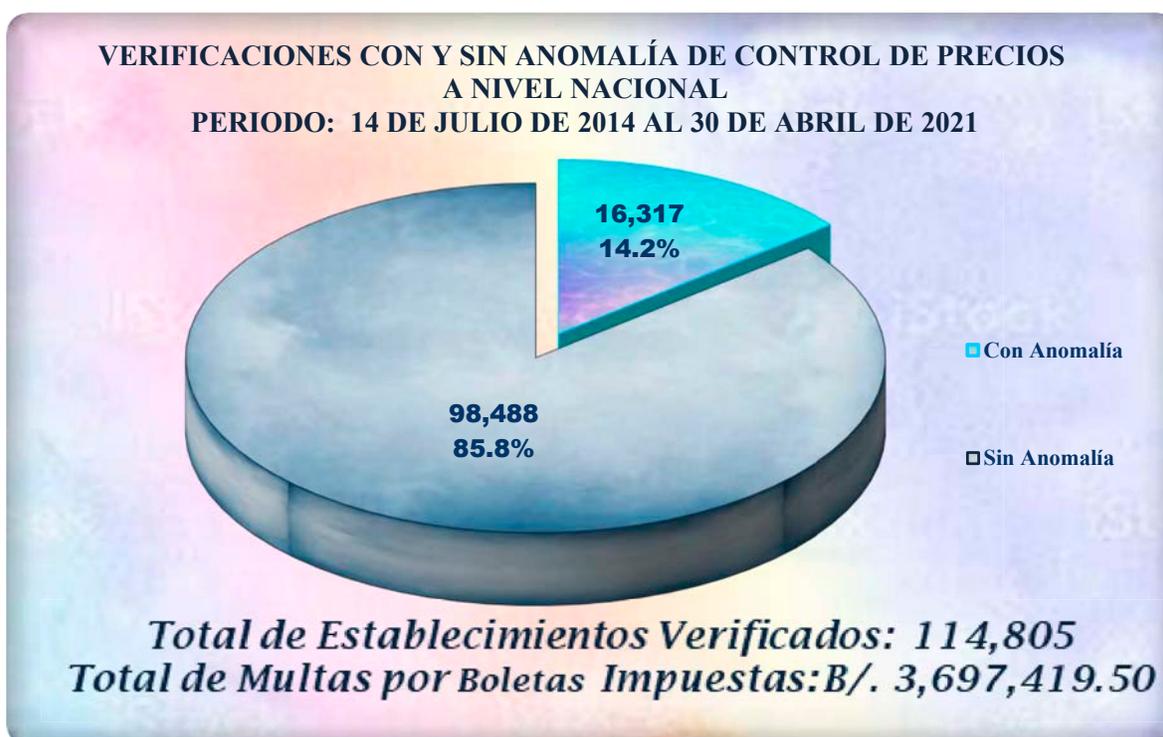
### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2021

DETALLE	TOTAL®
Con Anomalía	16,317
Sin Anomalía	98,488
<b>TOTAL</b>	<b>114,805</b>

® Datos revisados.

Fuente: Departamento de Control de Precios.



## NACIONAL

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

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2021

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL®
Supermercados	8,624
Mini Super	55,423
Abarroterías	50,758
<b>TOTAL</b>	<b>114,805</b>

NOTA: Las visitas incluyen, visitas con anomalías y sin anomalías.

® Datos revisados

Fuente: Departamento de Control de Precios.

