



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2020



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 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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	1,897	35,373,689.83

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 2020

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	2,968	23,785,167.73
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

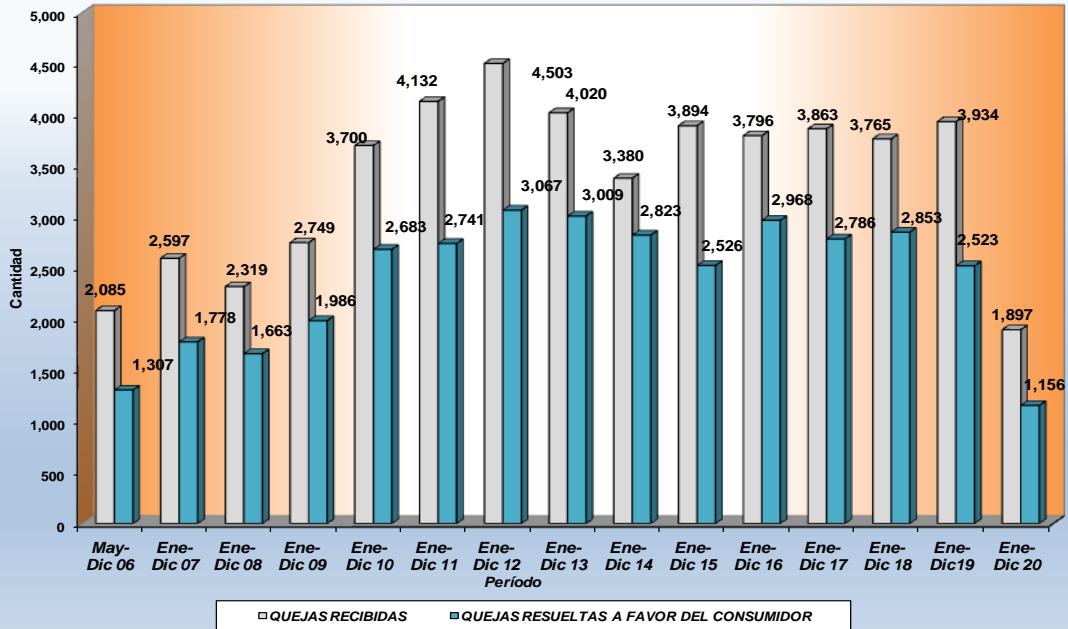
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)	35,869	324,919,041.84
---	---------------	-----------------------

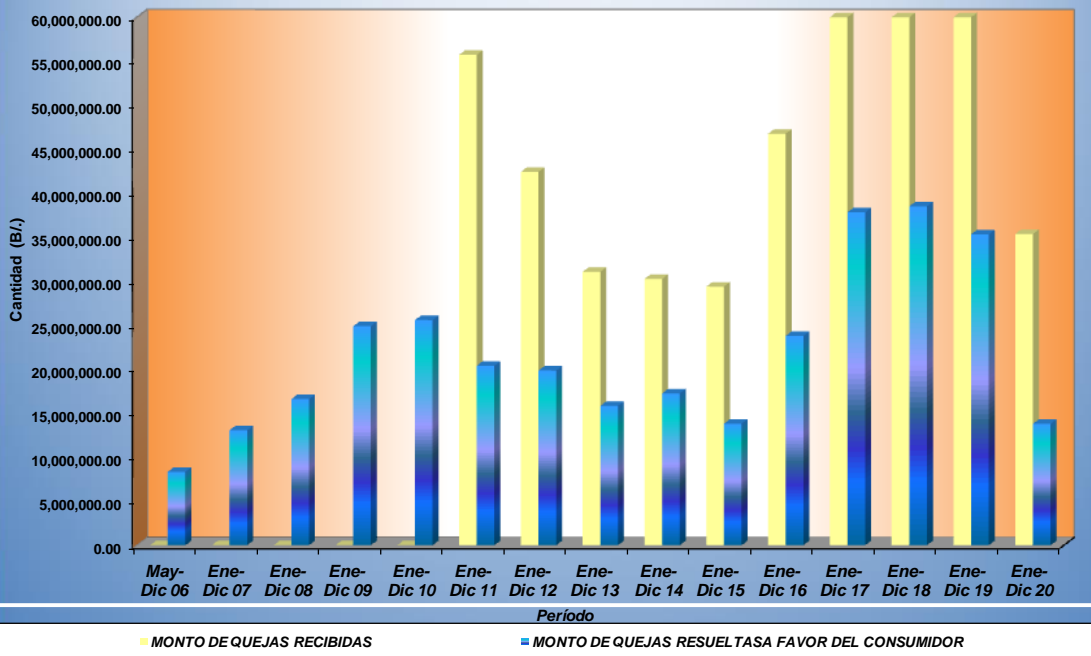
NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020



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 - 2020



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN ,
DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2020**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS (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	2,065	42,346,190.71
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	2,957	28,736,147.16
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	1,313	33,488,311.76

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 - 2020**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR (B./.)
May-Dic 06	654	6,099,551.73
Ene-Dic 07	1,594	12,767,258.86
Ene-Dic- 08	1,505	15,609,145.71
Ene-Dic-09	1,687	23,701,702.65
Ene-Dic-10	2,248	26,730,414.77
Ene-Dic-11	2,227	21,902,390.95
Ene-Dic-12	2,352	19,914,351.03
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,248	15,161,113.19
Ene-Dic-15	2,114	14,719,935.78
Ene-Dic-16	2,455	23,181,413.52
Ene-Dic -17	2,339	36,823,785.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.33
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-Dic-20	919	13,617,161.57

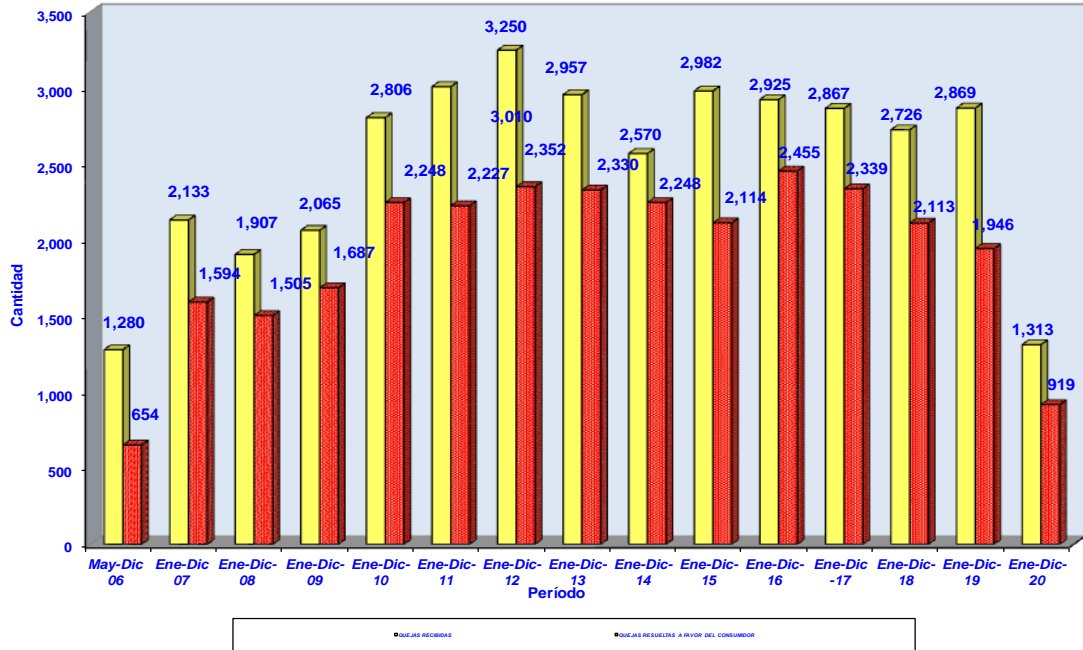
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020	28,731	314,975,250.77
--	---------------	-----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 12-01-2021. Estos datos se actualizan después del 20 de febrero 2021.

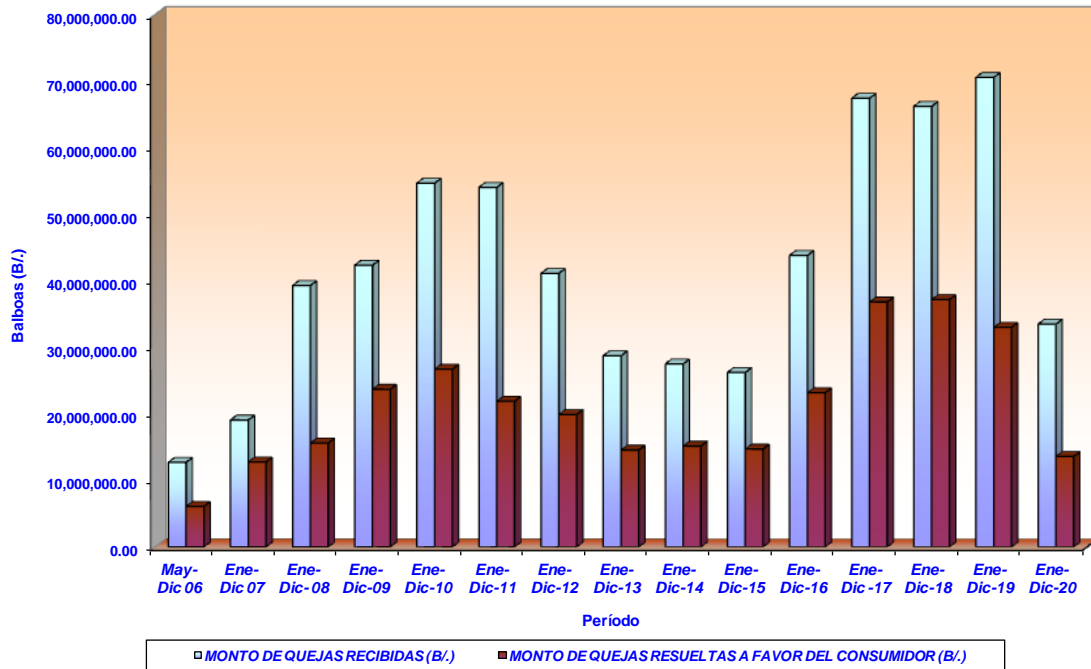
..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020



CUANTÍA 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 - 2020



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,738	1,313	66	359	
REGIONAL	Expedientes	672	584	28	59	1
TOTAL NACIONAL		2,410	1,897	94	418	1
Promedio de Quejas Diarias	9					
Promedio de Quejas Semanal	50					
Promedio de Quejas Mensual	201					

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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%	75.55%	3.80%	20.66%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	86.90%	4.17%	8.78%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2020

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

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	262
Escuelas / colegio	109
Hoteles o planes vacacionales	55
Universidad	32
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Servicios Profesionales	3
Cursos de inglés	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Ventas por internet	2
Escuela de manejo	2
Constructoras	1
Joyería/Relojerías	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
TOTAL	498

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	239	48.0	107,392.52	25,666,812.02
Falta de información	119	23.9	13,160.34	1,566,080.01
Incumplimiento de contrato	55	11.0	35,954.53	1,977,499.17
Devolución de dinero	30	6.0	15,019.13	450,573.75
Vicio oculto	19	3.8	113,057.28	2,148,088.38
Incumplimiento de garantía	14	2.8	63,052.55	882,735.66
Incumplimiento de servicio	9	1.8	28,363.27	255,269.41
Resolución contrato	4	0.8	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.6	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	3	0.6	20,797.33	62,392.00
Anulación de contrato	1	0.2	814.20	814.20
Veracidad de la publicidad	1	0.2	375,000.00	375,000.00
Resindir contrato	1	0.2	510.08	510.08
TOTAL	498	100.0	818,789.31	33,525,942.76

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	31.9	59,687.82	3,640,956.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	53	27.7	82,788.14	4,387,771.57
Acuerdo en audiencia/Varios	26	13.6	50,642.59	1,316,707.30
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	12.0	70,619.25	1,624,242.70
Abandono	11	5.8	31,451.65	345,968.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.1	264,605.57	1,058,422.26
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	4	2.1	7,550.00	30,200.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	2.1	29,012.25	116,049.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.0	34,609.50	69,219.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.5	110.00	110.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	12,950.00	12,950.00
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.5	6,000.00	6,000.00
TOTAL	191	100.0	66,013.60	12,608,596.79

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	181	25,106,173.58
Incumplimiento de contrato	21	1,318,321.70
Vicio oculto	18	2,114,028.38
Falta de información	18	1,096,935.27
Devolución de dinero	15	354,034.40
Incumplimiento de garantía	7	637,916.89
Cobro indebido	1	119,060.61
Aclaración de contrato	1	57,999.00
TOTAL	262	30,804,469.83

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	75	8,366,879.16
Desistimiento	32	3,544,617.32
Fallo a favor	1	3,700.00
TOTAL	108	11,915,196.48

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019 pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	12
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	8
SHELBY OAKS, S.A.	7
MYSTIC VALLEY	6
PROMOTORA CPM, S.A.	6
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	5
LUCKY ACES, INC.	5
MI CONDADO, S.A	5
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	2
CENTRO MILLENIUM, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
EMBASSY GOLF, S.A	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
THE PHOENIX TOWER, S.A	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE / MELLO SPRING INC.	1

CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA PACIFICA DEL ISTMOS,S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTION A B&V, S.A	1
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A. / SHARA, S.A./ SHAMBALLA SERV	1
ETAPA UNO P.D.B., S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GK DEVELOPERS, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GRUPO CJ INMOBILIARIA, S.A / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A. / VIVIENDAS DE	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
GT COLONIAL PARK, S.A	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPO TINELLI	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A. / GRUPO DERECHOS Y NEGOCIOS	1
INVERLAD PANAMA, S.A. / PROMOTORA LINDA VISTA, S.A	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES 25310, S.A. / SEA CONFIABLE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
INVERSIONES VILLAMBROZ S.A. /LA QUINCE, S. DE R.L.	1
JARDINES DE LA MITRA	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LAND PROMOTORA POBLADO PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1

LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A./ PANAMA PACIFICO	1
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	1
LUCKY ACES E INC& HAUS S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L.	1
MELLOW SPRING INC / HAUS	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MULTI TRUST INC/ PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A. / THE GROUP	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A. / THE GROUP	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OBARRIO POINT, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION / MID PARK AT CARRASQUILLA	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A. / GAVIOTA DE FAYETTEV	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA MI BECO, S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A. / AMARILO	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SKY 66, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TÉCNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A.	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD / CORPORACION MONTE LUNA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A. (VIDECASA) / SMART PANA	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
TOTAL	262

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	181,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
Vicio oculto	1	34,060.00
TOTAL	6	278,060.00

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	92,500.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	15,500.00
TOTAL	4	137,000.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	6

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	55,274.77
TOTAL	2	55,274.77

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMERSA	1
SERVITECLA	1
TOTAL	2

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Abandono	1	5,264.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
TOTAL	2	14,118.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	156
Inmobiliarias	152
Celulares	111
Tv por cable	102
Funerarias	99
Almacén por departamentos	92
Agencia de autos	54
Hoteles o planes vacacionales	51
Telefonía	44
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	41
Taller de reparación de autos	38
Agencias de viajes	37
Venta de autos usados	34
Mueblería/equipo electrónico	28
Mueblerías	27
Servicio de intermediación	27
Supermercados	20
Repuestos para autos	19
Eventos artísticos	19
Líneas aéreas	15
Computadoras	14
Servicios de instalación	13
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	12
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Escuelas / colegio	11
Clínicas	10
Ópticas	10
Almacén de ropa y calzados	9
Universidad	9
Discoteca/Sala de eventos	8
Servicios Profesionales	8
Ventas por internet	8
Casa de empeño	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Gimnasio y centros deportivos	7
Herrerías	6
Alquiler de autos	5
Zapaterías	5
Estaciones de gasolinás	4
Almacén de telas	4
Farmacias	3
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Industrial	3
Servicios de grúas	3
Remodelación	3
Agencia de motos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Ventas de colchones	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Bancos	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Restaurantes / fondas	1
Seguros	1
Panaderías / refresquerías	1
Útiles de oficinas	1
Librerías	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Otros	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,399

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.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	484	34.6	1,743.74	843,970.46
Falta de información	353	25.2	1,011.32	356,995.49
Incumplimiento de servicio	131	9.4	925.93	121,296.69
Incumplimiento de contrato	93	6.6	1,375.49	127,920.59
Resolución de contrato	74	5.3	167.89	12,424.11
Vicio oculto	48	3.4	2,105.54	101,065.76
Devolución de dinero	47	3.4	899.59	42,280.90
Anulación de contrato	42	3.0	193.48	8,125.99
Custodia de bien	41	2.9	767.98	31,487.06
Cobro indebido	22	1.6	659.36	14,505.90
Rescindir contrato	21	1.5	333.08	6,994.58
Daños y perjuicios	20	1.4	7,898.24	157,964.80
Veracidad de la publicidad	12	0.9	152.27	1,827.27
Venta engañosa	11	0.8	1,898.86	20,887.47
TOTAL	1,399	100.0	1,320.76	1,847,747.07

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.

En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	232	24.0	1,634.38	379,175.93
Acuerdo en audiencia/Varios	166	17.2	712.20	118,224.74
Pendiente constancia desistimiento	156	16.2	708.33	110,499.95
Desistimiento/Devolución	105	10.9	413.94	43,463.19
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	82	8.5	1,335.33	109,497.07
Resolución/Devolución	48	5.0	1,240.74	59,555.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	43	4.5	1,944.86	83,629.07
Transacción extrajudicial	29	3.0	2,240.40	64,971.46
Resolución/Reparar	24	2.5	1,335.43	32,050.30
Acuerdo en audiencia/Reparación	21	2.2	4,186.21	87,910.38
Abandono	16	1.7	1,172.19	18,754.96
Resolución/Reemplazo	16	1.7	1,371.33	21,941.25
Resoluciones/Varios	10	1.0	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.6	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.4	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	4	0.4	152.56	610.24
Acuerdo/Reparación	1	0.1	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.1	2,716.00	2,716.00
Declara resuelto	1	0.1	300.00	300.00
TOTAL	965	100.0	1,231.32	1,188,225.11

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	61	100,114.54
Vicio oculto	28	56,484.15
Incumplimiento de contrato	23	37,498.86
Devolución de dinero	20	16,612.88
Incumplimiento de garantía	8	22,483.05
Cobro indebido	6	12,565.61
Incumplimiento de servicio	2	438.75
Daños y perjuicios	2	5,506.17
Resindir contrato	2	6,413.16
TOTAL	152	258,117.17

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	30	66,161.92
Desistimiento	30	32,371.16
Resolución	21	37,366.79
Transacción extrajudicial	2	3,850.83
TOTAL	83	139,750.70

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
PROMOTORA CPM, S.A.	4
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
THE GROUP INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
MELLOW SPRING INC.	3
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC VALLEY S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	2
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	2
DESARROLLO SAN PABLO S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	2
DESARROLLADORA VISTA MAR, S.A.	2
BOCAS INVESTMENT CORP.	2
WU XIAN, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOCLAND, S.A.	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A. (TECOGSA)	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SUCASA	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SEVEN GREEN, S.A.	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A. / PEDRO BIENES RAICES	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A	1
PROMOTORAS NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEAN, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A. (URBANIZACION LA HERRADURA)	1
PH AMITIE	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PECHOS BRP, S.A.	1
PANAMA VIEJO RESIDENCE	1
OPTIMIZA BUSINESS DEVELOPERS	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
NPU PANAMA, S.A	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYS, S.A.	1
LIMIPA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA CRESPO CASTILLO, S.A.	1
HAL BIENES RAICES	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DESARROLLO PERIFERICO, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DALVIK, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY, S.A.	1
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONCEPTOS INMOBILIARIOS S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
AQUA INVERSIONES , S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
A.I.R. AVALUOS	1
TOTAL	152

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	126	71,814.77
Falta de información	12	9,790.24
Vicio oculto	7	4,030.50
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Incumplimiento de servicio	2	242.00
Anulación de contrato	1	1,586.52
Custodia de bien	1	197.03
TOTAL	156	88,757.07

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	67	45,200.69
Acuerdo	27	14,430.00
Resolución	12	7,751.74
Transacción extrajudicial	2	689.14
TOTAL	108	68,071.57

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	28
PREMIER	25
FOTO SONIDO	15
PHOTURA	10
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	8
E- VISION	7
ELEKTRA	6
SOUND N MUSIC	4
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
PANAFOTO	3
SMART ZONE	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVERSIONES LEYS S.A.	2
AUDIO MAXX	1
CC ZAMDEL EXPRESAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
ELECTRO MAX	1
ELECTRODOMESTICOS LOS NARANJOS	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA CENTRAL ,S A.	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
GALAXY MOVIL	1
GEO F. NOVEY, INC	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOME CENTER DECOR	1
HOMEWORKS	1
KEN SHOP	1
LA CASA DE LAS MOTOSIERRAS	1
LUMICENTRO	1
PTY TECHNOLOGY	1
RAENCO	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
SONY	1
TECH & HOUSE	1
TITAN	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
YD MOVIL	1
TOTAL	156

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	84	24,193.63
Incumplimiento de servicio	8	1,024.69
Falta de información	7	1,840.78
Custodia de bien	5	829.56
Devolución de dinero	5	1,323.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	111	31,455.00

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 DICIEMBRE 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	53	12,785.00
Acuerdo	18	3,607.48
Resolución	6	2,631.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	78	19,298.48

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	6
JIN XU SHOP	4
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	4
ANGIE SHOP	3
ENCUENTRA 507	3
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	3
3 JACC	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CITY CENTER	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL SHOP	2
MOVISTAR	2
NEW & MOVIL	2
SMART ZONE	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CELL CONEXION	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SHOP	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES PANAMA	1
CENTRO JK	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ECONOCELL - SUCURSAL N° 1	1
ELEKTRA	1
ELEKTROSAM OUTLET	1
EYMARCELL07	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JESSY STORES	1
KEN SHOP	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MAS CELL	1
MEGA MOVIL Y JOYERIA	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL CORONADO	1
MOVIL PLUS	1
MULTI ELECTRONIC	1
MUNDO MOVIL, & S.A.	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SAMSUNG	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
SONAM S ALBROOK	1
STOP CELULAR PTY	1
STOPS CELUAR	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SUPER SONIDO	1
TECH MOBILE	1
TECHNO & FASHION STORE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
TOTAL	111

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	18	13,533.88
Falta de información	4	1,617.47
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Incumplimiento de servicio	2	1,205.00
Venta engañosa	1	114.92
TOTAL	27	17,141.27

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	11	10,427.00
Desistimiento	6	2,105.00
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	21	15,968.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	3
ECONO PRECIOS, S.A.	2
SILLONES COMODOS	2
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
GANGAS SSS PENONOME	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA SITTIM, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	27

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	30	420,527.57
Falta de información	12	46,578.74
Incumplimiento de servicio	3	6,454.00
Devolución de dinero	3	15,133.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Cobro indebido	1	59.18
Venta engañosa	1	18,990.00
Custodia de bien	1	760.92
Daños y perjuicios	1	22,490.00
TOTAL	54	562,459.07

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	258,957.00
Acuerdo	14	168,073.00
Resolución	3	20,118.00
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
TOTAL	39	472,047.95

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS S.A.	11
GRUPO SILABA	9
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES	4
BAHIA MOTORS	3
PANAMOTOR	3
CONSULTENOS, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
PANAMEÑA DE MOTORES S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MASTER MOTOR	1
MUNDO MOVIL A &A	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
RENAULT / PETROAUTOS S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TOTAL	54

Nota: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	22	174,186.42
Falta de información	7	49,307.40
Incumplimiento de contrato	2	15,865.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
Incumplimiento de servicio	1	240.00
TOTAL	34	244,830.08

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - DICIEMBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	6	85,812.11
Desistimiento	6	46,046.27
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	14	137,878.72

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	6
PLATINUM CARS GROUP	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
INVERSIONES HAFEJI	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	34

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.4	59,862.16
2016	302	15.0	371,459.57
2017	438	21.8	393,978.99
2018	427	21.2	560,390.99
2019	480	23.9	269,379.62
2020	254	12.6	446,204.40
TOTAL	2,010	100.0	2,101,275.73

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.7	286,129.69
2017	313	20.2	298,966.18
2018	409	26.5	352,663.57
2019	333	21.5	186,287.36
2020	158	10.2	76,179.39
TOTAL	1,546	100.0	1,232,073.96

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	250	98.4	445,249.80
Conciliación-Veracidad	4	1.6	954.60
TOTAL	254	100.0	446,204.40

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	231	92.4	433,491.83
Falta de información	11	4.4	5,479.73
Vicio oculto	3	1.2	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Veracidad de la publicidad	1	0.4	0.00
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
TOTAL	250	100.0	445,249.80

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	4	100.0	954.60
TOTAL	4	100.0	954.60

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.

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	175	52.6	401,829.29
Resueltas	158	47.4	87,137.11
Acuerdo	115	34.5	62,738.64
Resolución de Fondo	43	12.9	24,398.47
TOTAL	333	100.0	488,966.40

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

...Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

... En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	157	99.4	86671.71
Conciliación-Veracidad	1	0.6	465.40
TOTAL	158	100.0	87,137.11

... En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	172	52.3	401,340.09
Acuerdos	114	34.7	62,273.24
Resoluciones	43	13.1	24,398.47
TOTAL	329	100.0	488,011.80

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.

... En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	3	75.0	489.20
Acuerdo	1	25.0	465.40
TOTAL	4	100.0	954.60

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.

... En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	31	41.3	6,914.6	214,352.95
Cláusulas abusivas	23	30.7	113,393.1	2,608,042.00
Incumplimiento de contrato	12	16.0	77,323.7	927,884.37
Vicios ocultos	5	6.7	97,523.9	487,619.70
Aclaración de contrato	1	1.3	340,400.0	340,400.00
Devolución de abono/dinero	1	1.3	30,700.0	30,700.00
Incumplimiento de servicio	1	1.3	63,000.0	63,000.00
Incumplimiento de garantía	1	1.3	40,000.0	40,000.00
TOTAL	75	100.0	62,826.65	4,711,999.02

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	23	76.7	70,619.25	1,624,242.70
Acuerdo judicial	4	13.3	29,012.25	116,049.00
Fallo a favor	3	10.0	4,900.00	14,700.00
TOTAL	30	100.0	58,499.72	1,754,991.70

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

.. En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	19	2,935,256.26
Incumplimiento de contrato	6	208,671.67
Falta de información comercial	6	391,815.15
Incumplimiento de garantía	1	40,000.00
Vicios ocultos	1	31,550.00
TOTAL	33	3,607,293.08

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	27	3,555,294.08
Escuelas / colegio	4	3,999.00
Agencia de autos	1	40,000.00
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
TOTAL	33	3,607,293.08

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

AÑO: 2006 - 2020 (hasta diciembre)

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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	6.3	3,177,387.81
2010	197	17.4	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.3	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	7.6	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	33	2.9	3,607,293.08
TOTAL	1,135	100.0	54,062,454.13

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

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	31	4.1	50,605.00	19.4
SUPERMERCADO XTRA	25	3.3	15,000.00	5.7
SUPERMERCADO 99	20	2.6	16,450.00	6.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.1	8,700.00	3.3
SUPER CARNES	5	0.7	1,550.00	0.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.5	8,325.00	3.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.6
OTROS	660	87.4	159,010.00	60.9
TOTAL	755	100.0	261,290.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios y el decreto No. 114 del 13 de marzo 2020 (márgen de comercialización de productos de aseo y

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

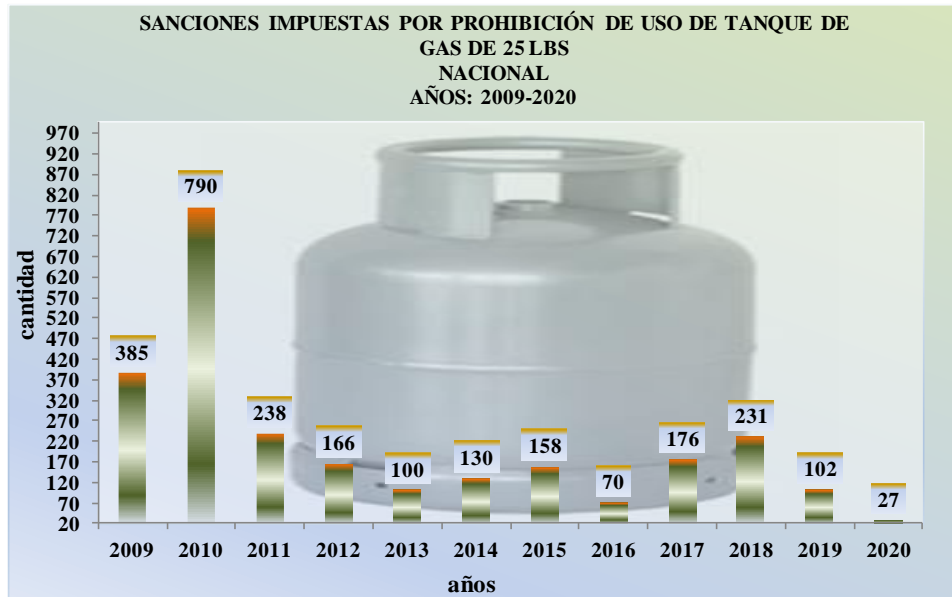
AÑOS: 2009 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
2020	27	35,250.00
TOTAL	2,573	1,468,390.00

.NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



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

NACIONAL

AÑO: 2020

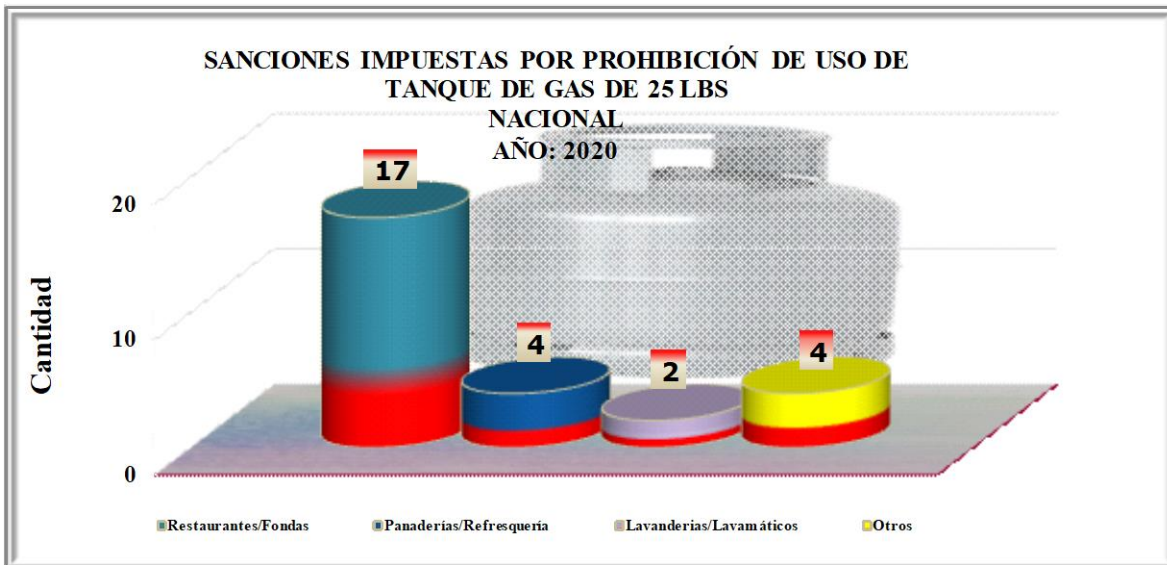
Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	17	20,500.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderias/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	4	6,000.00
TOTAL	27	35,250.00

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

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



Fuente: Departamento de Investigación.

**DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS
PARTICULARES**

AÑOS: 2007- 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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
TOTAL	1,276

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2020

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	9	8,300.00
TOTAL	261	306,735.00

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2020

MOTIVOS	AÑOS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...
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
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	...
TOTAL	17	46	8	26	53	53	9

*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).

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2015 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

®Datos revisados

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 - 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
2020	2	0	0.00
TOTAL	16	8	2,000.00

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS,
EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	17	378,397.27
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	17	0.00
La publicidad no es veraz	243	0.00
No cumplieron con la publicidad	36	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
Venta especial sin falta	6	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	5	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Cintillo no legible		0.00
Falta de información		0.00
Hasta agotar existencias	13	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución		0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	107	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial		0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente		0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
TOTAL	468	378,397.27
VERIFICACIÓN	13	0.00

NOTA: En los meses de marzo hasta diciembre las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD
DE LA PUBLICIDAD**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	8	0.00
Suspendió	52	0.00
Sin Falta	7	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	2	855.90
TOTAL	69	855.90

NOTA: En los meses de marzo hasta diciembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

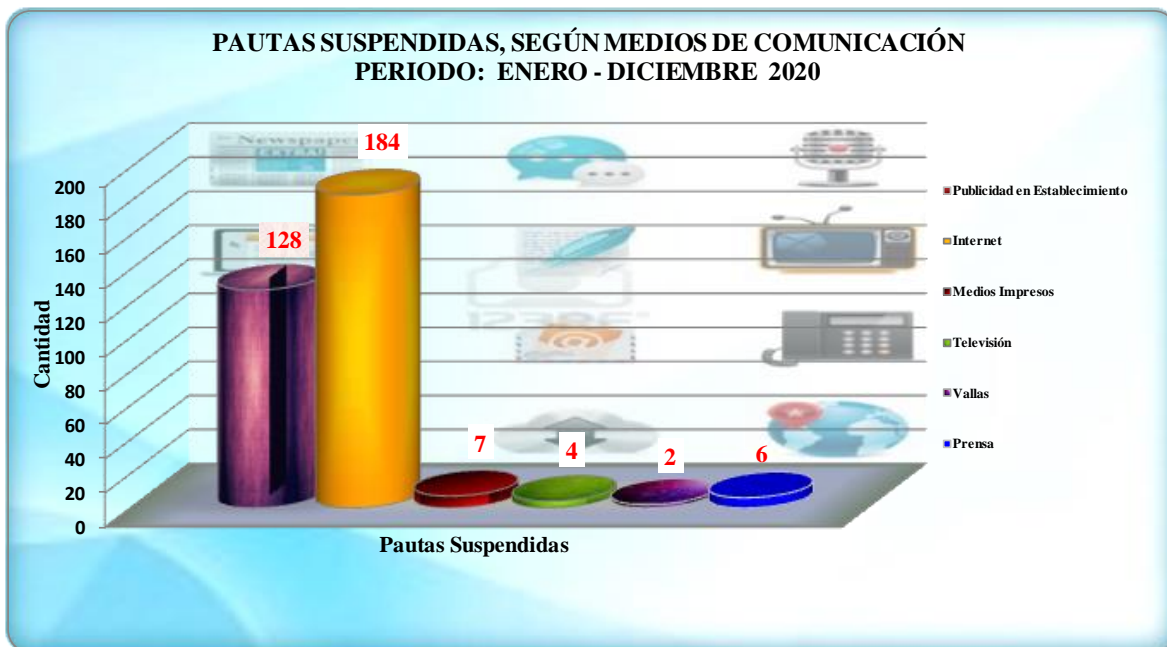
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	128
Internet	184
Medios Impresos	7
Prensa	6
Radio	3
Televisión	4
Vallas	2
TOTAL	334

NOTA: En los meses de marzo hasta diciembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPER XTRA	14
SUPERMERCADOS REY	12
DIGICEL	10
EL MACHETAZO	9
SÚPER 99	9
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	7
DOIT CENTER	7
MULTIMAX	7
PRICESMART	7
TIGO	7
APPETITO 24	6
CLARO PANAMA, S.A.	6
FÉLIX B. MADURO	6
RODELAG	6
NOVEY	5
OTROS	363
TOTAL	481

NOTA: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento 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 : 2019 - 2020**

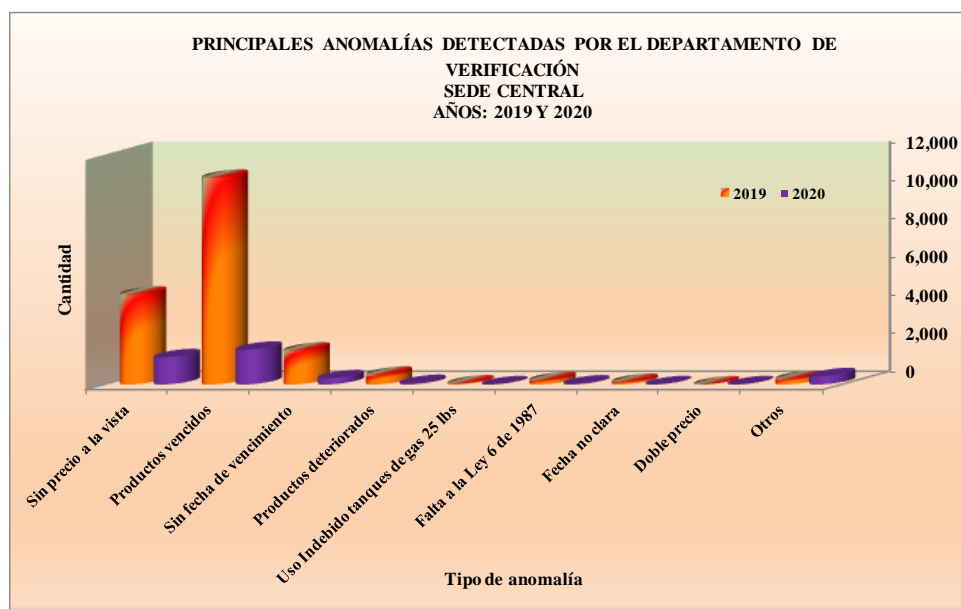
Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	1,421
Productos vencidos	10,804	1,813
Sin fecha de vencimiento	1,769	323
Productos deteriorados	510	68
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	7
Falta a la Ley 6 de 1987	223	47
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	6
Otros	285	428
TOTAL	18,469	4,120

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

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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

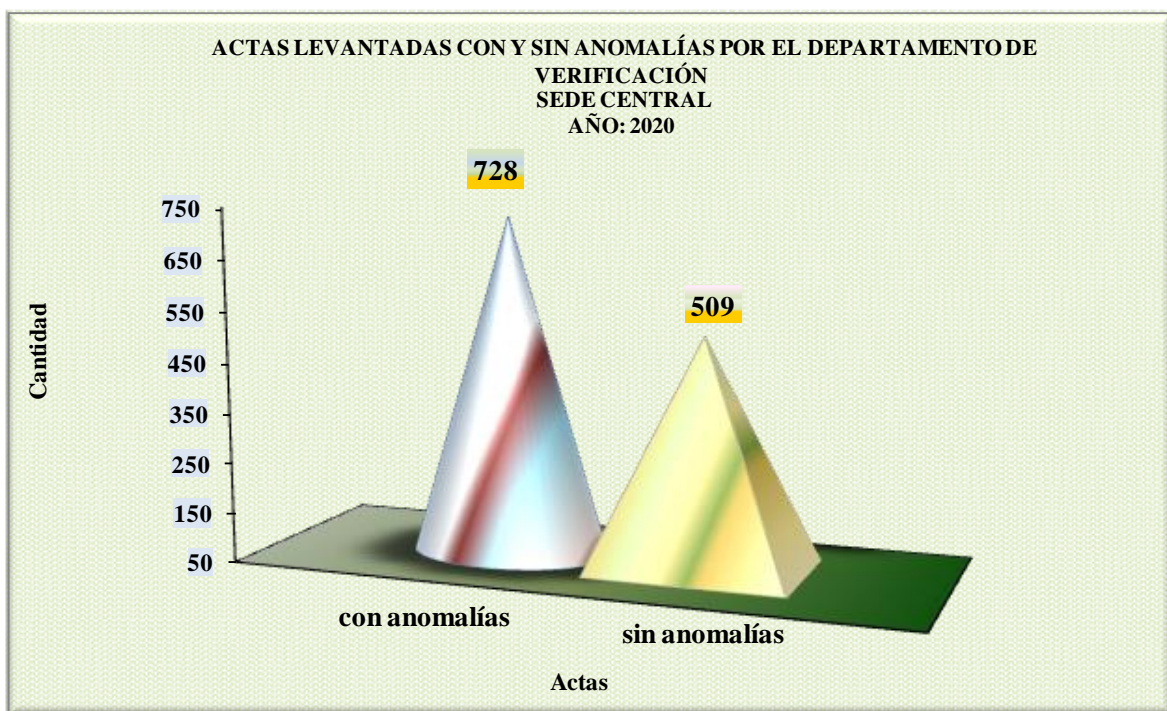
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	728	509

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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

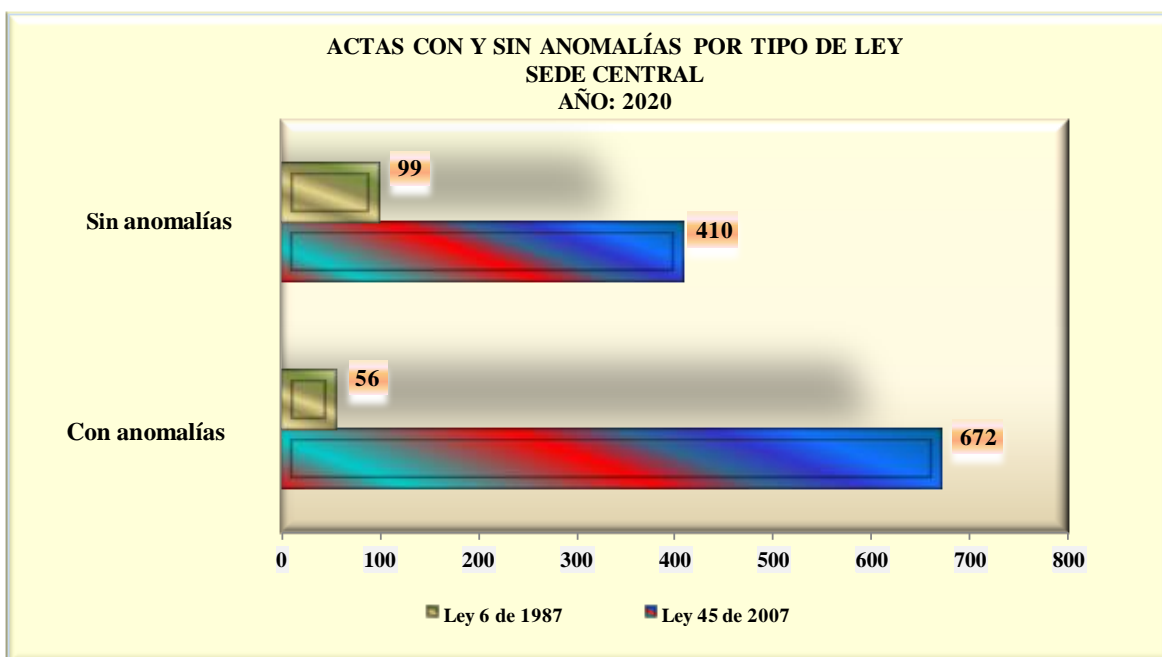
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	672	410
Ley 6 de 1987	56	99

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

NACIONAL

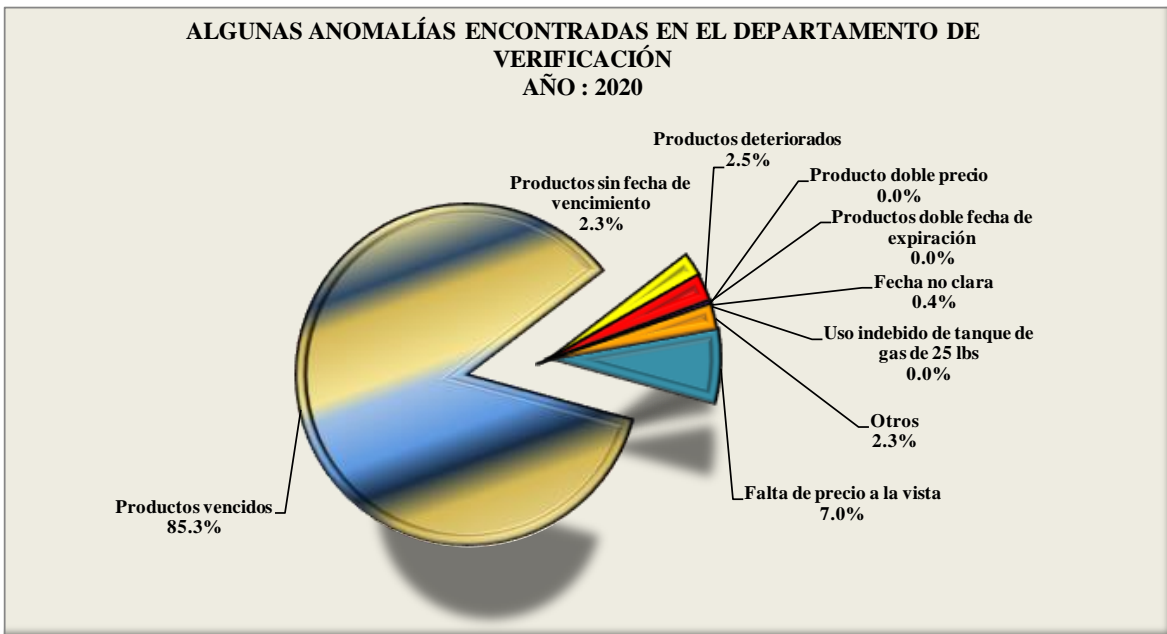
PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	3,357	7.0
Productos vencidos	40,768	85.3
Productos sin fecha de vencimiento	1,107	2.3
Productos deteriorados	1,215	2.5
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	10	0.0
Fecha no clara	206	0.4
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	1,105	2.3
TOTAL	47,781	100.0

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



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

NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2020

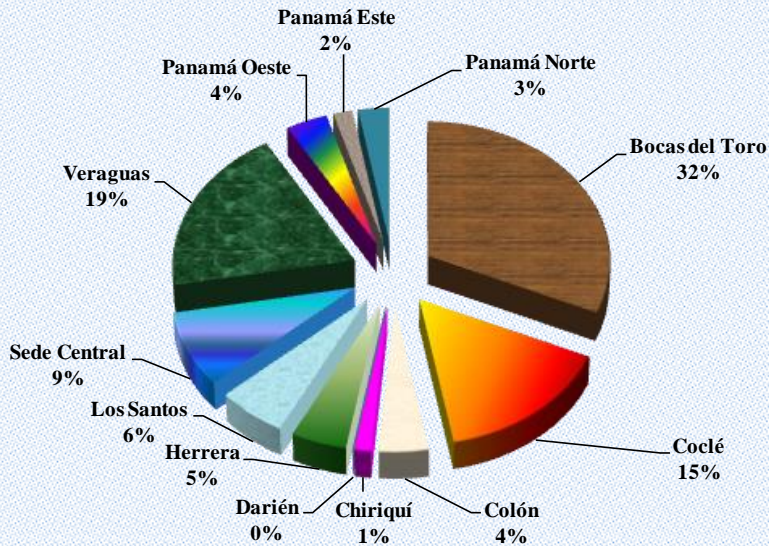
Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	15,106	31.6
Coclé	7,413	15.5
Colón	2,028	4.2
Chiriquí	680	1.4
Darién	0	0.0
Herrera	2,281	4.8
Los Santos	2,841	5.9
Sede Central	4,128	8.6
Veraguas	9,286	19.4
Panamá Oeste	1,823	3.8
Panamá Este	837	1.8
Panamá Norte	1,360	2.8
TOTAL	47,783	100.0

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

CANTIDAD PORCENTUAL DE ANOMALÍAS ENCONTRADAS POR REGIONAL PERIODO: 2020



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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 2001/2021 Próxima 2002/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL	
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		Panamá Norte
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	135	334	543	170	0	62	55	1,421	170	37	340	92	3,357
Productos vencidos (PV)	productos	14,557	6,684	1,318	393	0	2,168	2,606	1,813	8,262	610	1,133	1,224	40,768
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	14	3	0	2	0	323	603	11	79	0	1,107
Productos deteriorados	productos	337	232	84	0	0	1	121	68	179	152	35	6	1,215
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	6	0	0	2	0	10
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	7	14	2	151	0	206
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	38	0	1	0	1	0	0	1	0	46
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	0	1	0	0	12
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 topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1	11
*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 círculo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	7	0	0	3	0	14
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
*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	1	0	0	1	0	2
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	14	3	0	1	0	30
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	1	0	30	0	2	1	1	44
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	29	16	14	0	10	1	115	5	0	23	8	221
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	197	48	17	37	19	556
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0	8
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	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	8
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
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	1	3	1	0	1	0	25	0	2	3	1	37
Cobro del 7% (L.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	42	0	0	0	0	43
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	1	18	1	2	3	1	34
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	5	0	1	0	2	9
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	5
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	3	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	3	12
TOTAL		15,103	7,412	2,028	680	0	2,281	2,841	4,123	9,286	837	1,823	1,357	47,783

* Resolución AN No. 12784-RTV (1 de octubre de 2018)

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

REGIONALES

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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	135	334	543	170	0	62	53	170	37	340	92	1,936
Productos vencidos (PV)	productos	14,557	6,684	1,318	393	0	2,168	2,606	8,262	610	1,133	1,224	38,955
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	14	3	0	2	0	603	11	79	0	784
Productos deteriorados	productos	337	232	84	0	0	1	121	179	152	35	6	1,147
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	14	2	151	0	199
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	38	0	1	0	0	0	1	0	45
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	1	0	0	12
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	10	0	0	0	0	1	11
*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	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7
*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	1	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	3	0	1	0	16
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	1	0	0	2	1	1	14
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	5	0	23	8	106
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	48	17	37	19	359
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	7
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
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	1	3	1	0	1	0	0	2	3	1	12
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	1	1	2	3	1	16
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	4
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
TOTAL POR REGIONAL		15,106	7,413	2,028	680	0	2,281	2,841	9,286	837	1,823	1,360	43,655

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	159	22.3	222,841	79.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	3	0.4	11,513	4.1
SUPER CARNES	1	0.1	1,613	0.6
SUPERMERCADO REY	230	32.3	15,737	5.6
SUPERMERCADO XTRA	112	15.7	15,346	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	158	22.2	4,002	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.2
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		0.0	345	0.1
PRICE SMART	3	0.4	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	46	6.5	63	0.0
TOTAL	712	100.0	279,818	100.0

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.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	97	15.6	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	113	18.2	116,509	48.7
SUPERMERCADO XTRA	214	34.5	40,097	16.8
SUPERMERCADO REY	177	28.5	36,039	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	8	1.3	19,181	8.0
SUPER CARNES	12	1.9	133	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
TOTAL	621	100.0	239,364	100.0

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.

.En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,522	4.0
SUPERMERCADO 99	6	2.1	13,089	34.1
SUPER CARNES	12	4.1	353	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.4
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA		0.0	6,058	15.8
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,316	6.0
PRICE MART	106	36.4	2,611	6.8
MEGA DEPOT	167	57.4	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
TOTAL	291	100.0	38,387	100.0

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.

.En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 2019 AL 31 DE DICIEMBRE 2020

NACIONAL

Última Act.20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVO		CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	217	
	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	34	
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89	
	No	34	
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60	
	No	32	
No entrega/ No vende bolsa		582	
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE			
Verificaciones cumple		1,101	
Verificaciones no cumple		373	
TOTAL		1,474	

NOTA: En los meses de marzo a diciembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

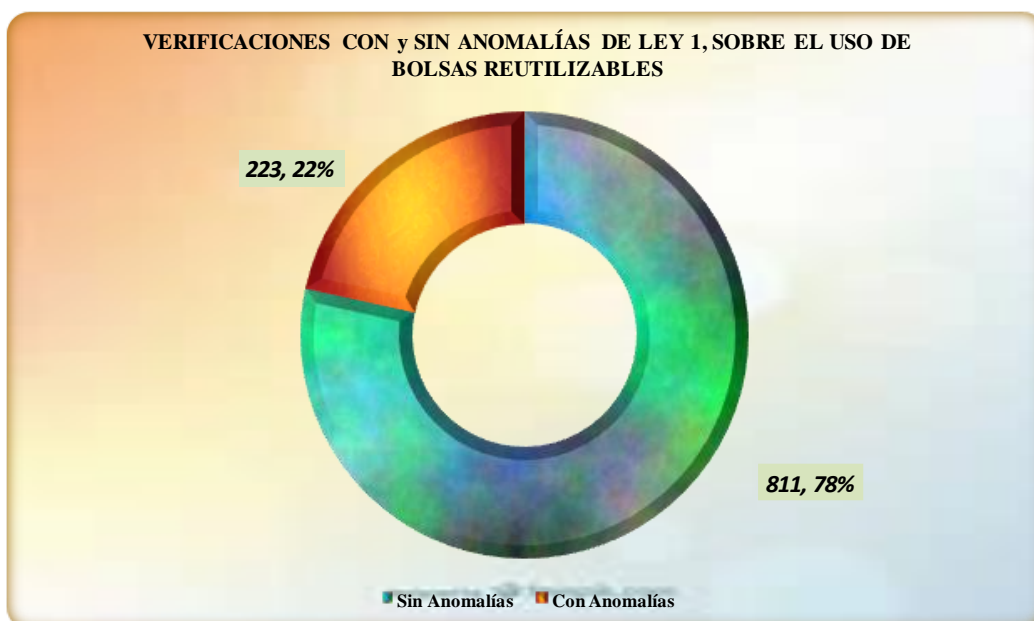
VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 AL 31 DE DICIEMBRE 2020

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	811
	Con Anomalías	223
TOTAL		1,034

NOTA: En los meses de marzo a diciembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.



DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

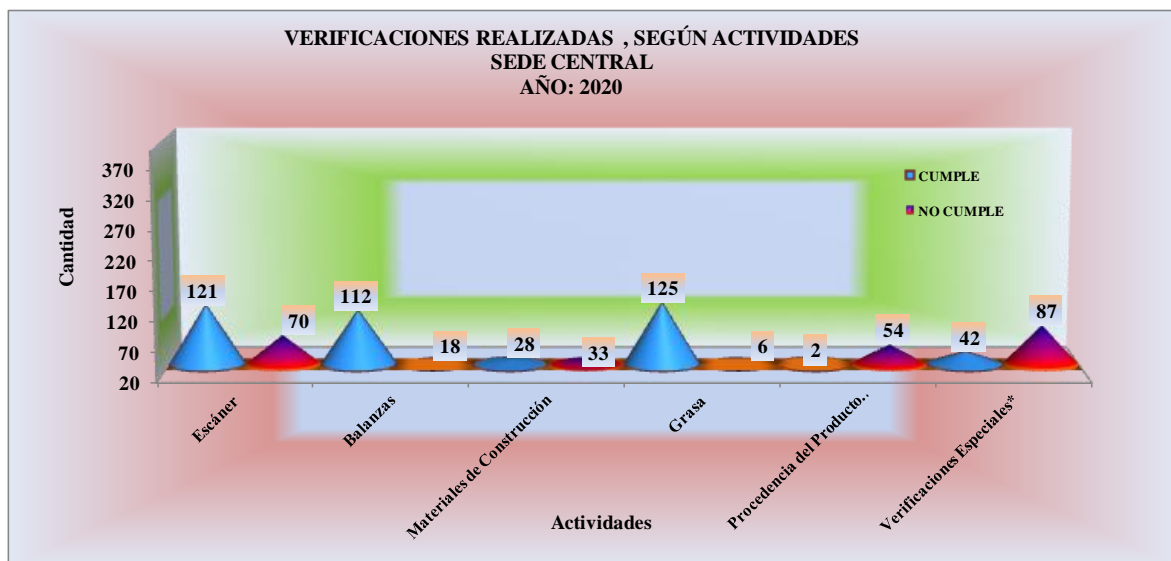
Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	121	70
Balanzas	112	18
Materiales de Construcción	28	33
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	2	54
Verificaciones Especiales*	42	87

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

Nota: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL

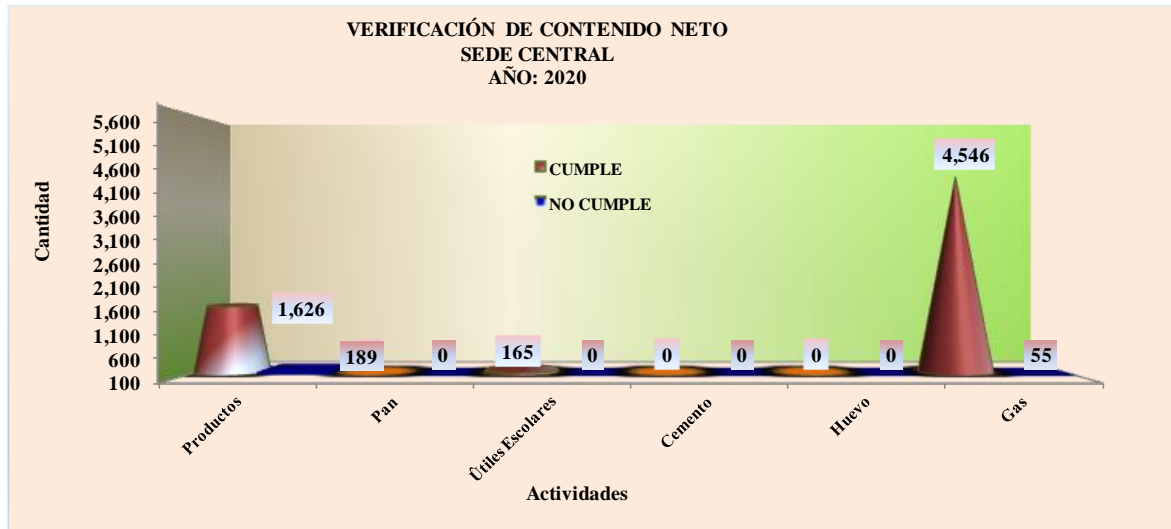
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,626	189
Pan	0	0
Útiles Escolares	165	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	4,546	55

Nota: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



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

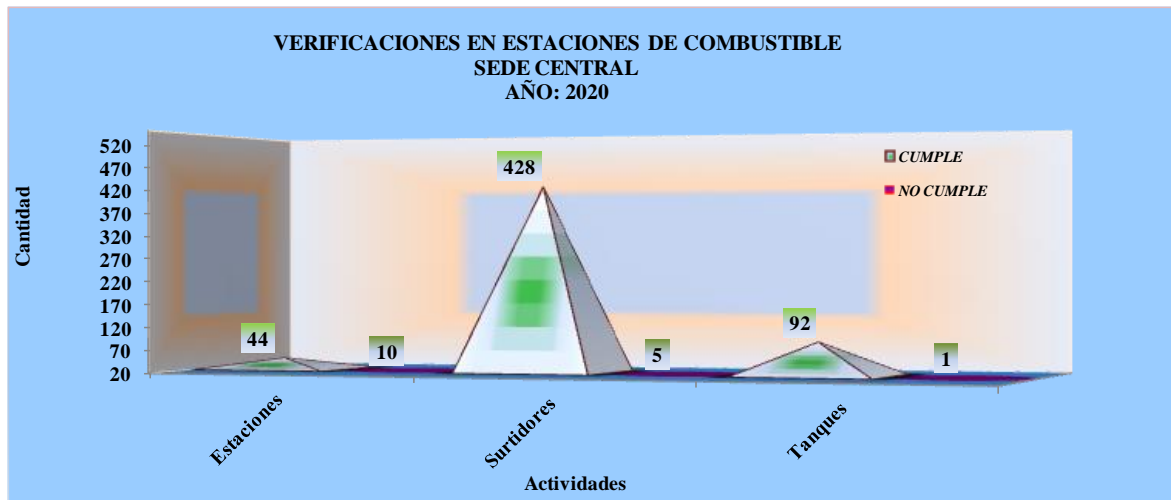
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	44	10
Surtidores	428	5
Tanques	92	1

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)
...En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL
PERÍODO: 2020 - 2019

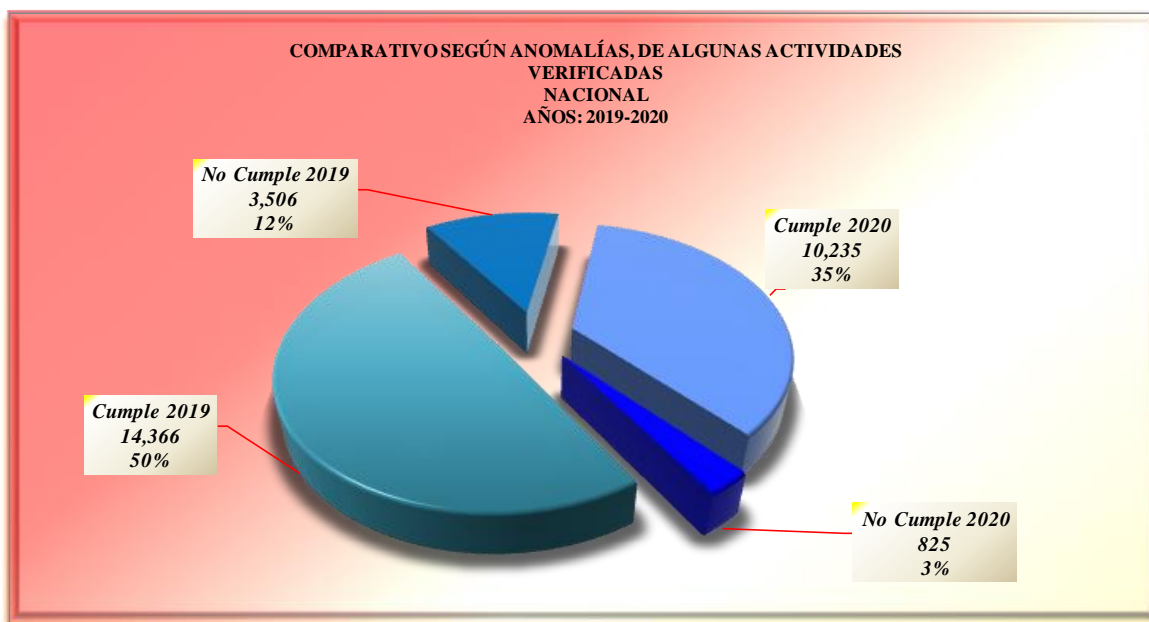
Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	193	173	147	194
Pesas y Balanzas	222	34	937	220
Combustible (1)	1,237	33	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	8,259	371	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	266	9	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	2	55
Verificaciones Especiales	28	117	28	127
TOTAL	10,235	825	14,366	3,506

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

.NOTA: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

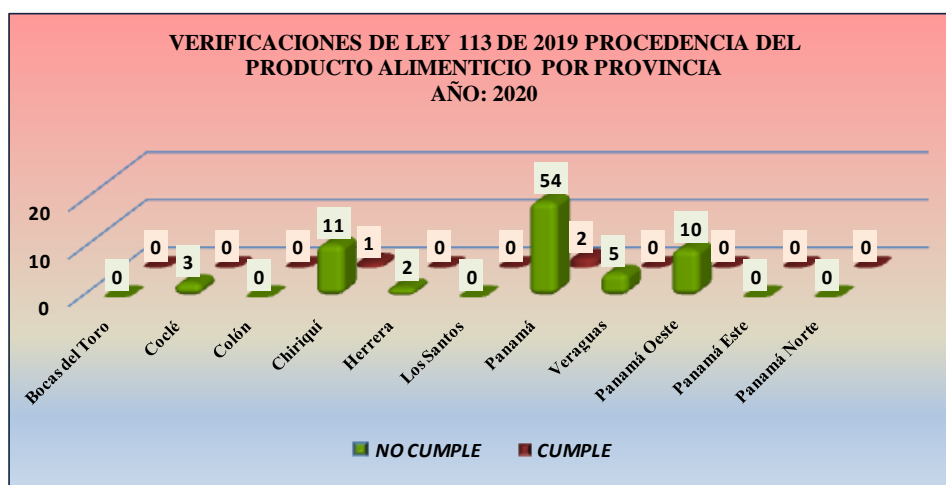
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

REGIONALES	NO CUMPLE	CUMPLE
Bocas del Toro	0	0
Coclé	3	0
Colón	0	0
Chiriquí	11	1
Herrera	2	0
Los Santos	0	0
Panamá	54	2
Veraguas	5	0
Panamá Oeste	10	0
Panamá Este	0	0
Panamá Norte	0	0
TOTAL	85	3

.NOTA: En los meses de marzo a diciembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	35	1	110	16	126
- A favor del consumidor	balanza	0		1		0		2		1		0		0		4		4
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		3		0		2		1		7		7
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	1	5
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	1	0	754	1	0	0	869	21	281	105	0	0	16	0	1921	127	2,048
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	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
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	5	0	1	6	0	28	1	2	0	17	8	53	15	68
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	136	0	503	1	504
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor	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	7	0	80	1	0	0	30	0	117	1	118
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	13	3	12	23	5	9	11	8	7	15	13	15	11	30	72	103	175
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		61		33		13		71		34		65		283		283
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		41		26		8		25		27		47		181		181
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	53	2	88	3	91
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	35	1	36
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	17	8	0	0	0	0	52	8	60
Verificaciones Especiales *	prod-estabec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45
TOTAL DE ACTIVIDADES		14	3	810	32	5	10	1002	51	774	134	59	22	299	54	2979	306	3285

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

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

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

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

..En los meses de marzo a diciembre de 2020, las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

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	0	1	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	112	18	35	1	222	34	256
- A favor del consumidor	balanza	0		1		0				1		0		4		0		8		8
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		3		0		2		2		1		9		9
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,626	189	0	0	1,627	189	1,816
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	165	0	0	0	165	0	165
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	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	3	0	0	4	4	8
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 de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	1	0	754	1	0	0	869	21	281	105	0	0	4,546	55	16	0	6,467	182	6,649
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8	2	0	0	16	2	18
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	8	23	0	0	8	23	31
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10	0	0	20	10	30
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	5	0	1	6	0	28	1	2	0	44	10	17	8	97	25	122
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	428	5	136	0	931	6	937
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
- 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	7	0	80	1	0	0	92	1	30	0	209	2	211
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	13	3	12	23	5	9	11	8	7	15	13	15	121	70	11	30	193	173	366
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		61		33		13		71		34		98		65		381		381
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		41		26		8		25		27		100		47		281		281
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	125	6	53	2	266	9	275
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	54	0	0	2	55	57
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	17	8	0	0	0	4	0	0	17	12	29
Verificaciones Especiales *	prod-establc	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	42	87	1	13	28	117	145
TOTAL DE ACTIVIDADES		14	3	810	32	5	10	1,002	51	774	134	59	22	7,339	538	299	54	10,272	844	11,116

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

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

.. En los meses de marzo a diciembre 2020, las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

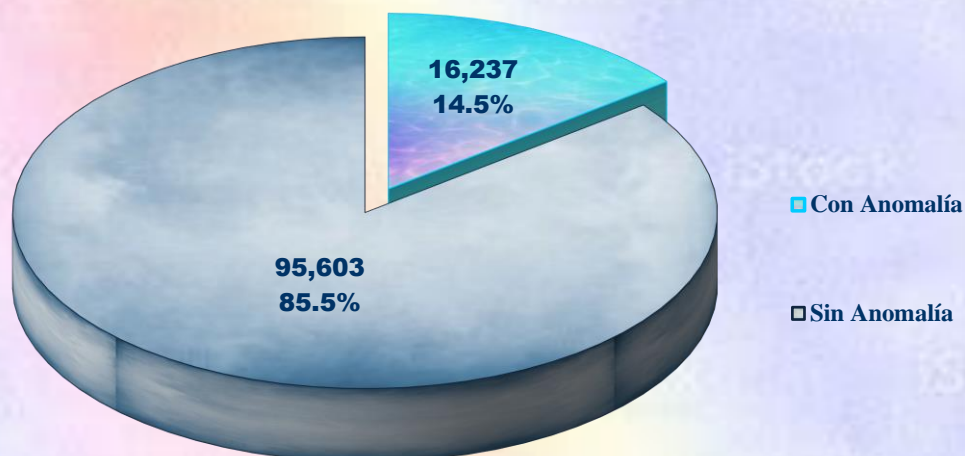
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,237
Sin Anomalía	95,603
TOTAL	111,840

Fuente: Departamento de Control de Precios.

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 111,840
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 3,635,514.50

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 31 DE DICIEMBRE DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,243
Mini Super	53,707
Abarroterías	49,890
TOTAL	111,840

Fuente: Departamento de Control de Precios.

CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 111,840
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,635,514.50