



**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. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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-21	251	4,016,300.01

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

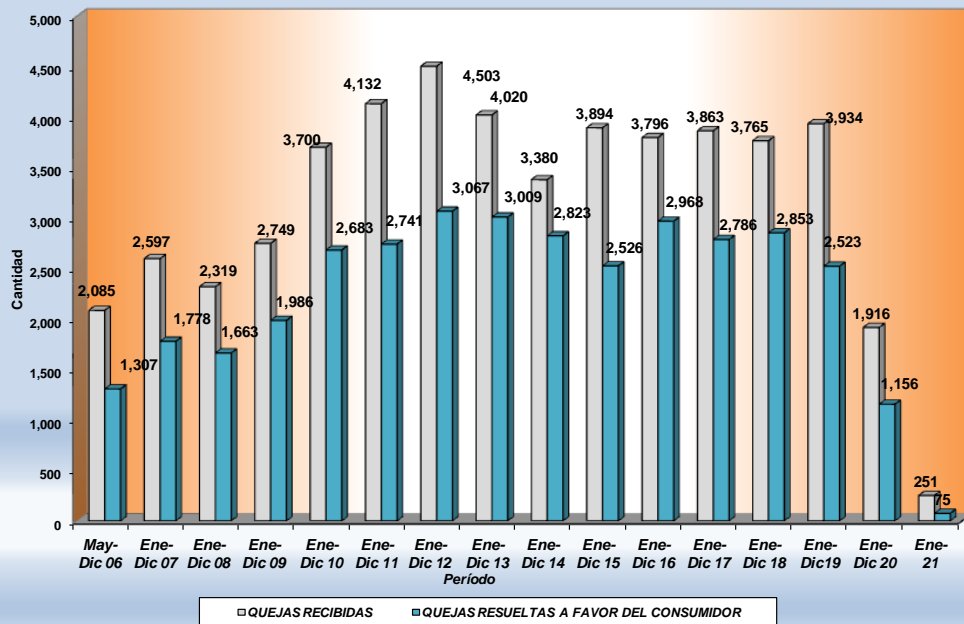
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
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	2,968	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
Ene-21	75	1,177,351.88

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

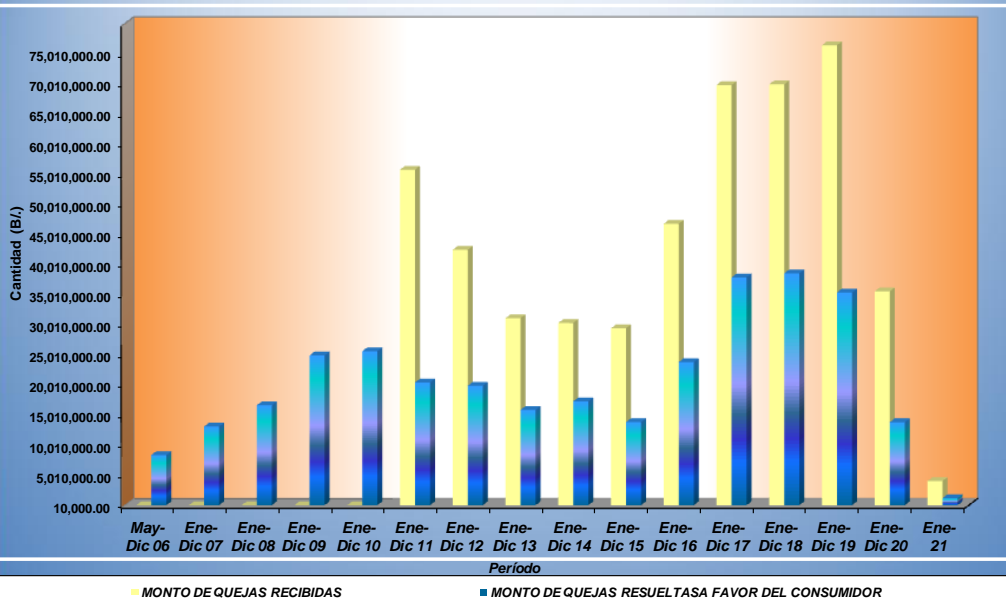
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)	35,944	326,096,393.72
---	---------------	-----------------------

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. 20/02/21 Próxima 20/03/21

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	1,332	33,628,310.56
Ene-21	159	3,513,167.43

**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**

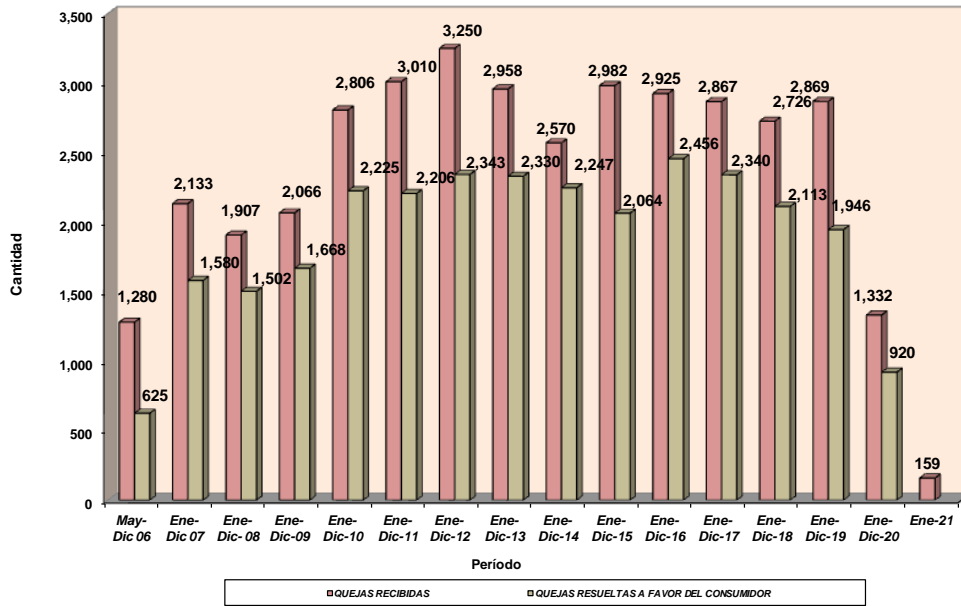
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2020

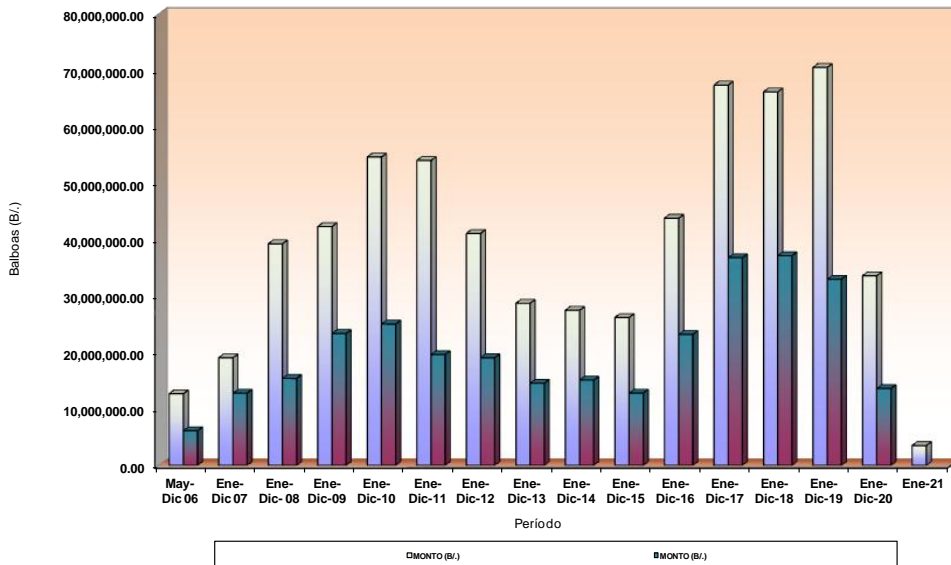
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
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	920	13,632,661.57
Ene-21	50	1,157,210.92
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021	28,615	309,091,317.70

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**



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	203	159	1	42	1
REGIONAL	Expedientes	99	92		7	
TOTAL NACIONAL		302	251	1	49	1
Promedio de Quejas Diarias	14					
Promedio de Quejas Semanal	76					
Promedio de Quejas Mensual	302					

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%	78.33%	0.49%	20.69%	0.49%
REGIONAL	Expedientes	100%	92.93%	0.00%	7.07%	...

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. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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-21	92	503,132.58

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-21	25	20,140.96

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/21 Próxima 20/03/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	41
Escuelas / colegio	5
Universidad	2
Hoteles o planes vacacionales	1
Líneas aéreas	1
Industrial	1
TOTAL	51

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./)	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	21	41.2	117,620.80	2,470,036.90
Devolución de dinero	8	15.7	19,937.82	159,502.53
Falta de información	8	15.7	29,116.66	232,933.27
Incumplimiento de contrato	7	13.7	61,177.92	428,245.46
Vicio oculto	5	9.8	57,814.17	289,070.87
Incumplimiento de garantía	1	2.0	6,658.66	6,658.66
Incumplimiento de servicio	1	2.0	9,922.81	9,922.81
TOTAL	51	100.0	70,517.07	3,596,370.50

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 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./)	MONTO (B./)
Desistimiento	11	78.6	93,212.14	1,025,333.50
Abandono	1	7.1	375.00	375.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	1	7.1	741.00	741.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	7.1	95,600.00	95,600.00
TOTAL	14	100.0	80,146.39	1,122,049.50

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 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	20	2,464,372.50
Incumplimiento de contrato	6	414,313.50
Vicio oculto	5	289,070.87
Devolución de dinero	5	157,500.13
Falta de información	5	221,144.73
TOTAL	41	3,546,401.73

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

PERÍODO: ENERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	847,128.50
Acuerdos	1	95,600.00
TOTAL	9	942,728.50

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 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	3
ALAMEDA LAS CUMBRES, S.A.	1
ALAMEDAS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
Desarrollo Coclesano De Vivienda S.A. (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ITSMEÑOS, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
GIPSA, S.A.	1
GRUPO BELLA VITA, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A. / JARDINES DE LA E Hogare Bonito, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES FERNANO, S.A	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, SA.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. (PH FORESTA)	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LIMIPA S.A. Y CORPORACION MULTIEQUIPOS	1
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	1
MELLOW SPRING, INC	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC	1
NORBOT GROUP CORP.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A. / TORRES DE CANTABRIA	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBE Y PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A.	1
XONTAL, SA.	1
TOTAL	41

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2021**

Última Act. 20/02/21 Próxima 20/03/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	22
Celulares	17
Inmobiliarias	16
Hoteles o planes vacacionales	11
Venta de autos usados	11
Tv por cable	10
Agencia de autos	9
Mueblería/equipo electrónico	9
Escuelas / colegio	9
Almacén por departamentos	8
Eventos artísticos	8
Gimnasio y centros deportivos	8
Telefonia	7
Agencias de viajes	5
Clínicas	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	4
Funerarias	4
Joyería/Relojerías	3
Mueblerías	3
Taller de reparación de autos	3
Universidad	3
Herrerías	2
Comunicaciones / internet	2
Motores (no autos)	2
Supermercados	2
Ópticas	2
Remodelación	2
Alquiler de autos	1
Casa de empeño	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Repuestos para autos	1
Farmacias	1
Salón de belleza	1
Servicios de grúas	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Ventas de colchones	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
TOTAL	200

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 Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	72	36.0	4,209.87	303,110.47
Falta de información	63	31.5	1,033.89	65,135.18
Resolución de contrato	16	8.0	138.15	2,210.35
Incumplimiento de servicio	13	6.5	654.16	8,504.02
Incumplimiento de contrato	8	4.0	1,452.19	11,617.48
Vicio oculto	5	2.5	1,881.94	9,409.70
Devolución de dinero	5	2.5	1,640.68	8,203.38
Cobro indebido	4	2.0	209.93	839.72
Anulación de contrato	4	2.0	28.48	113.92
Daños y perjuicios	3	1.5	2,261.20	6,783.59
Custodia de bien	3	1.5	405.84	1,217.52
Veracidad de la publicidad	2	1.0	256.79	513.58
Cláusula abusiva	1	0.5	1,735.60	1,735.60
Venta engañosa	1	0.5	535.00	535.00
TOTAL	200	100.0	2,099.65	419,929.51

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 Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	23	37.7	708.27	16,290.15
Desistimiento	17	27.9	1,294.54	22,007.14
Resolución/Reemplazo	4	6.6	1,325.18	5,300.73
Resolución/Devolución	3	4.9	1,157.67	3,473.00
Abandono	3	4.9	513.04	1,539.13
Desistimiento/Devolución	3	4.9	372.33	1,117.00
Transacción extrajudicial	2	3.3	1,167.49	2,334.97
Acuerdo en audiencia/Reparación	2	3.3	481.99	963.98
Acuerdo en audiencia/Varios	2	3.3	26.20	52.39
Resolución/Reparar	1	1.6	1,282.29	1,282.29
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	1.6	941.60	941.60
TOTAL	61	100.0	906.60	55,302.38

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 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	8	15,535.95
Vicio oculto	3	8,416.81
Devolución de dinero	3	2,980.00
Incumplimiento de garantía	1	2,850.97
Incumplimiento de contrato	1	2,250.00
TOTAL	16	32,033.73

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

PERÍODO: ENERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	2	4,740.00
Resolución/Devolución	1	450.00
Resolución/Reemplazo	1	4,570.00
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
TOTAL	5	11,560.00

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 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
INVERSIONES & C.M, S.A	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOTORA CASA PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
TOTAL	16

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 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	11,957.78
Falta de información	3	2,909.87
Veracidad de la publicidad	1	513.58
TOTAL	22	15,381.23

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 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	1,360.40
Acuerdo	1	855.98
Resolución	2	397.69
TOTAL	7	2,614.07

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 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	7
E- VISIÓN	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI N° 2	1
ELEKTRA	1
GRUPO MEGA	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
PHOTURA	1
PREMIER	1
PRESTA ME 203	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
SAMSUNG	1
SONICELL, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	22

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	12	1,973.56
Incumplimiento de servicio	4	260.00
Falta de información	1	160.00
TOTAL	17	2,393.56

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 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	4	909.45
Acuerdo	1	108.00
TOTAL	5	1,017.45

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
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	3
KEN SHOP	3
CELL & ELECTRONIC	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JINXU SHOP	1
METRO MOBILE	1
MOVIL SHOP	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
TECH MOVIL	1
Y D MOVIL	1
ZONATEC	1
TOTAL	17

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	1,986.00
Vicio oculto	1	490.00
TOTAL	3	2,476.00

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 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	1,810.69
Resoluciones	2	1,615.33
TOTAL	4	3,426.02

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 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CREDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
JAMAR	1
TOTAL	3

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	9	175,538.31
TOTAL	9	175,538.31

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 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	16,824.01
TOTAL	4	16,824.01

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 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA MOTORS	2
SILABA MOTORS S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES S.A.	1
PETROAUTOS S.A.	1
RICARDO PEREZ	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	9

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	88,861.94
Falta de información	1	18,345.00
TOTAL	11	107,206.94

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 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	6,500.00
TOTAL	2	6,500.00

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 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINUM CAR GROUP	2
SANDI AUTOS S.A.	2
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
SUPER AUTOS	1
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	1
TOTAL	11

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

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.3	59,862.16
2016	302	14.7	371,459.57
2017	438	21.4	393,978.99
2018	427	20.8	560,390.99
2019	480	23.4	269,379.62
2020	256	12.5	446,432.20
2021	36	1.8	247,340.00
TOTAL	2,048	100.0	2,348,843.53

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.4	286,129.69
2017	313	19.9	298,966.18
2018	409	26.0	352,663.57
2019	333	21.2	186,287.36
2020	158	10.0	76,179.39
2021	27	1.7	11,740.07
TOTAL	1,573	100.0	1,243,814.03

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	36	100.0	247,340.00
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	36	100.0	247,340.00

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	88.9	246,907.59
Falta de información	2	5.6	267.07
Cobro indebido	1	2.8	160.00
Vicio oculto	1	2.8	5.34
TOTAL	36	100.0	247,340.00

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 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	0	#¡DIV/0!	0.00
TOTAL	0	#¡DIV/0!	0.00

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	35	56.5	246,954.81
Resueltas	27	43.5	11,740.07
Acuerdo	24	38.7	10,385.44
Resolución de Fondo	3	4.8	1,354.63
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	62	100.0	258,694.88

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 2021

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	27	100.0	11740.07
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
TOTAL	27	100.0	11,740.07

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	35	56.5	246,954.81
Acuerdos	24	38.7	10,385.44
Resoluciones	3	4.8	1,354.63
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juzgado Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	62	100.0	258,694.88

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.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	1	50.0	741.00	741.00
Acuerdo judicial	1	50.0	95,600.00	95,600.00
TOTAL	2	100.0	48,170.50	96,341.00

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: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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	32	2.8	3,573,193.08
2021	0	0.0	0.00
TOTAL	1,134	100.0	54,028,354.13

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

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 - 2021

Última Act. 20/02/21 Próxima 20/03/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO REY	3	12.0	7,600.00	49.1
SUPERMERCADO XTRA	14	56.0	5,070.00	32.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	0.00	0.0
SUPER CARNES	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL PUEBLO	0	0.0	0.00	0.0
OTROS	8	32.0	2,795.00	18.1
TOTAL	25	100.0	15,465.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	11	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	0	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	5	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	5	96	157	95
	Consulta sin autorización	1	11	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	8	102	210	103
	Rectificar forma de pago	0	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	0	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	4	5	14	6
	Rectificar saldo actual	4	20	10	13
	Rectificar monto original	0	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	1	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	11	45	58	61
TOTAL		49	416	772	507

Fuente: Departamento de Investigación.

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

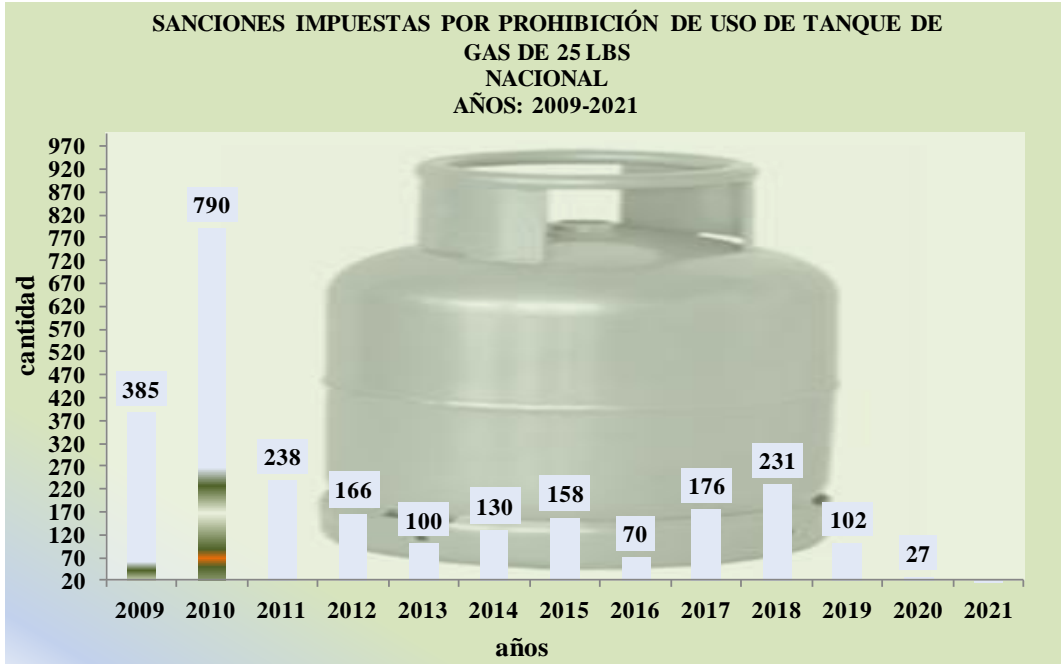
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 20201

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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
2021	0	0.00
TOTAL	2,573	1,468,390.00

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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	103
TOTAL	1,379

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
2021	1	300.00
TOTAL	262	307,035.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2021

MOTIVOS	AÑOS							
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	1
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	1

*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

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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
2021	0	0.00
TOTAL	271	55,175.00

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

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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
2021	0	0	0.00
TOTAL	16	8	2,000.00

Fuente: ACODECO

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

CASOS TRAMITADOS EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD, SEGÚN MOTIVOS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2021

MOTIVOS		CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS	FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	410.82
	LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	
	NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	
	NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	14.3	
	PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	
POR DENUNCIA	CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	
	FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	
	LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	9	64.3	
	NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	
	NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	21.4	
	REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	
	PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	
POR OFICIO	APLICAN RESTRICCIONES	0	0.0	
	CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	
	FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	
	HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	
	NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	
	LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	
	TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	
	PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	
	REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	
	NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.0	
	VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	
	VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	
	VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	
	VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.0	
	VENTA ESPECIAL SIN FALTA	0	0.0	
TOTAL		14	100.0	410.82
POR OFICIO	VERIFICACIÓN	61	0.0	0.00

Fuente: Unidad de Veracidad de la Publicidad.

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

PERÍODO: ENERO 2021

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	0	0.0	0.00
RECTIFICÓ	3	100.0	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	0	0.0	0.00
TOTAL	3	100.0	0.00

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad (ACODECO).

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

PERIODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	30
Publicidad en Establecimiento	10
TOTAL	40

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
ALSO MEDICAL GROUP PANAMA	1
BAE MEDICAL	1
BC MEDICAL EQUIPMENTS	1
BH CLEANING SERVICE	1
BONILAR QUÍMICA	1
BURGER KING	1
CINTILLOS PANAMA	1
CLEANING PRODUCTS	1
CLEANING SOLUTIONS PANAMÁ	1
CLÍNICA Y LABORATORIO VITALMED	1
COLPA	1
CORPORATE & PARTY RENTALS	1
DA SERVICIOS E INSUMOS	1
DARSAFETY PANAMA	1
DIMEDISA	1
DISTRIBUIDORA VICTORY	1
DISTRIBUIDORA ODEL	1
DS PLUS	1
E & MM CHEMICAL	1
EASY KITS TO GO	1
FANTASTIC CASINO	1
FARMACIAS ARROCHA	1
FELIX B. MADURO, S.A.	1
FERRETERÍA PANAMÁ	1
FOTO SONIDO	1
GLOBAL CARE	1
GREEN SPA PANAMA	1
GRUPO DEP	1
GRUPO INDEX	1
GRUPO RSC	1
HEALTH TEK	1
HF IMPORT AND EXPORT	1
HOGAR Y SALUD PANAMÁ	1
HYPHER CLEAN	1
I AM BY AGENCIAS MOTTA	1
IMPORTADORA AMJ	1
INAUCTION AUTO IMPORT	1
KENNEDY HOME	1
LIMPIEZA PANAMÁ	1
LUNA CURVY'S BY ANDREA	1
LUNA MEDICAL SUPPLIES	1
MASTER DIRECT	1
MAXSPEED	1
MAYOLM HEALTH CENTER	1
MEDICAL PLUS	1
MENDEZ INTERNATIONAL GROUP	1
MINIMED	1
MOALSACHI	1
MP SUPPLIES	1
MULTIVENTAS ARBOLI	1
NACIONAL QUÍMICA	1
PANAMA SUPPLY	1
PEDIDOS YA	1
PIZZA PAPA JOHNS	1
POWER CLEANNERS PANAMÁ	1
PRODUCTO DE LIMPIEZA- CT. CLEAN	1
PUBLI FACIL	1
RALI	1
SALUD CARE PANAMÁ	1
SERVICIOS PENROD	1
SKYLERS	1
SKYLINE OUTDOORS	1
SMART TRACK PTY	1
SUPER OUTLET	1

SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1
TAPITELA	1
TELAS EL INVENCIBLE	1
TIENDAS PREMIER PANAMA	1
TIGO	2
TITÁN PANAMÁ	1
UNIVERSIDAD AMERICANA DE PANAMA	1
VENTA DE MASCARILLA PANAMÁ	1
VG SERVICES	1
XIMI VOGUE PANAMA	1
TOTAL	75

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

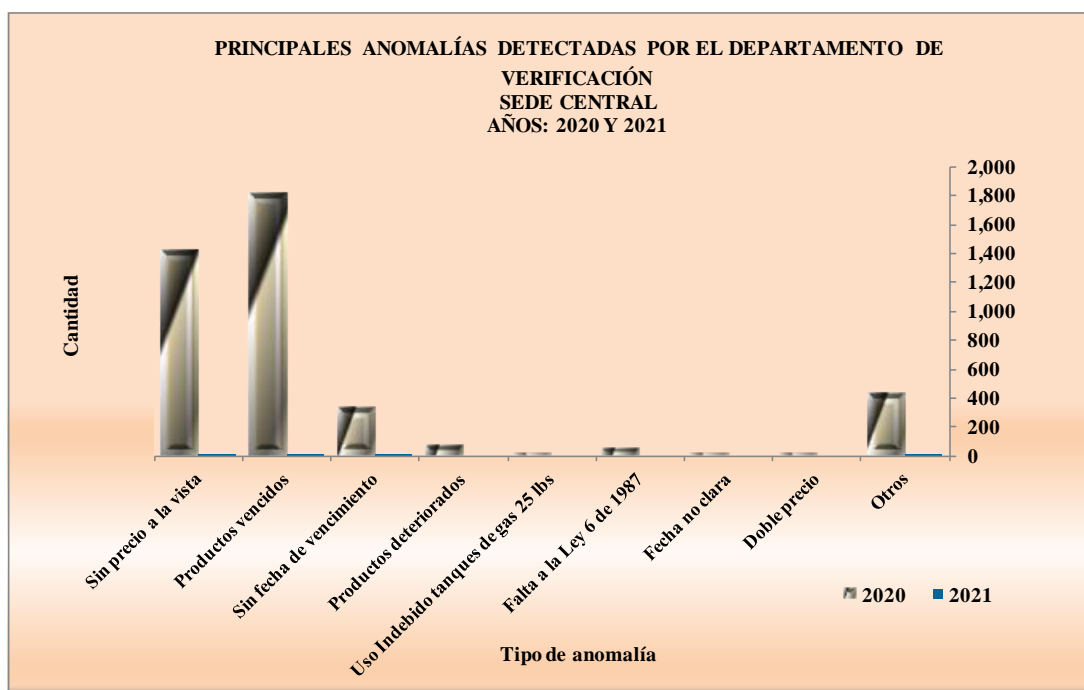
AÑOS : 2020 - 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	17
Productos vencidos	1,813	13
Sin fecha de vencimiento	323	5
Productos deteriorados	68	0
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	7	0
Falta a la Ley 6 de 1987	47	0
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	0
Otros	428	8
TOTAL	4,120	43

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

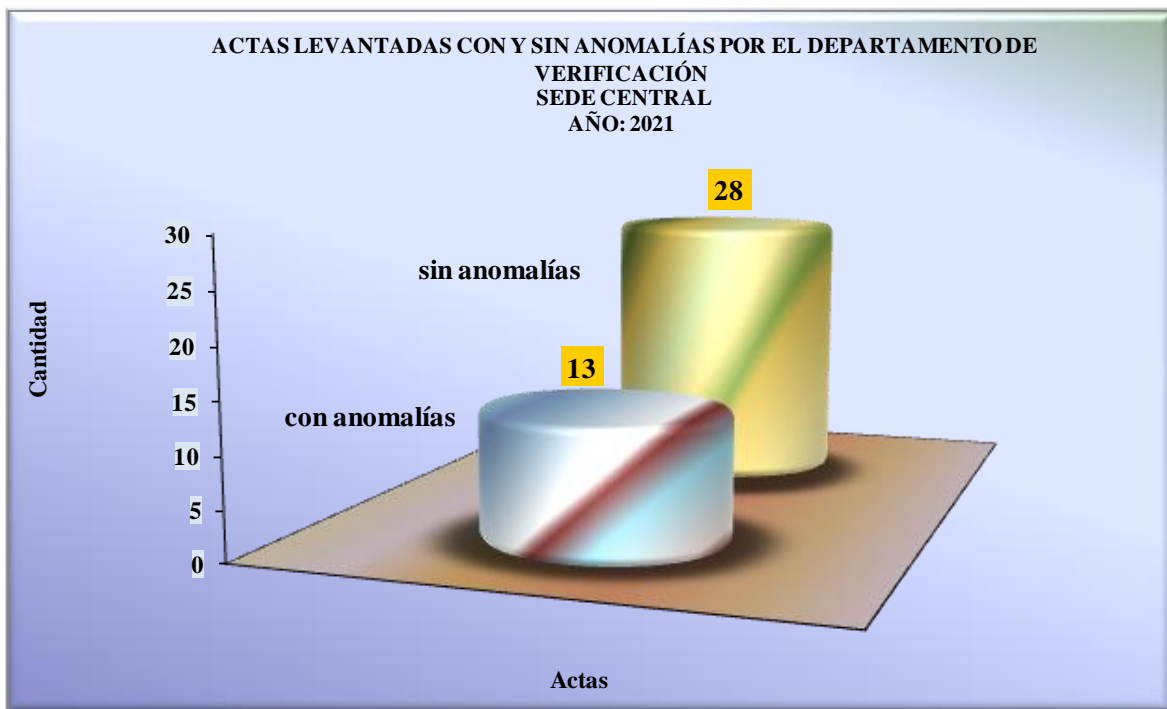
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	13	28

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

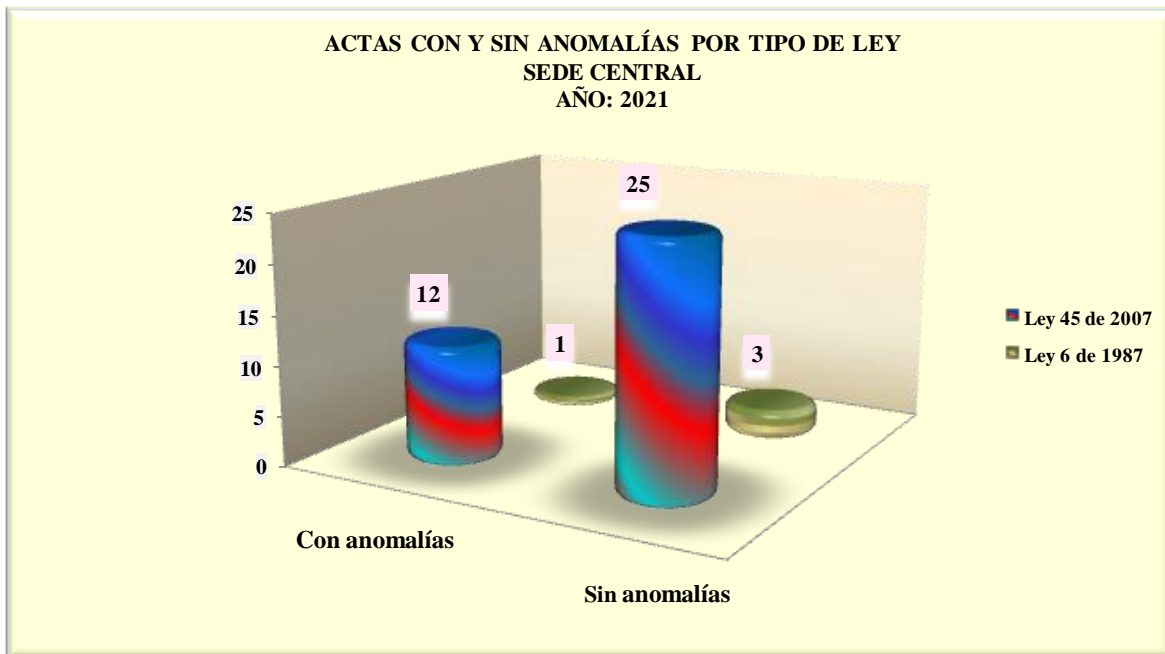
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	12	25
Ley 6 de 1987	1	3

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

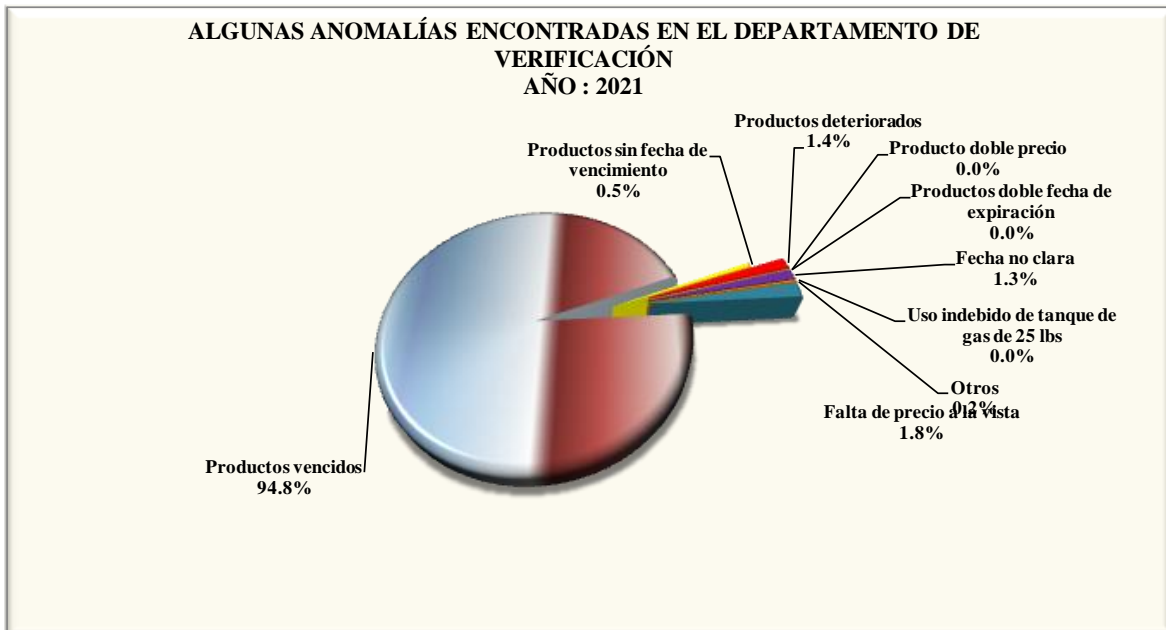
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	105	1.8
Productos vencidos	5,397	94.8
Productos sin fecha de vencimiento	31	0.5
Productos deteriorados	78	1.4
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	0	0.0
Fecha no clara	72	1.3
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	0	0.0
Otros	10	0.2
TOTAL	5,693	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

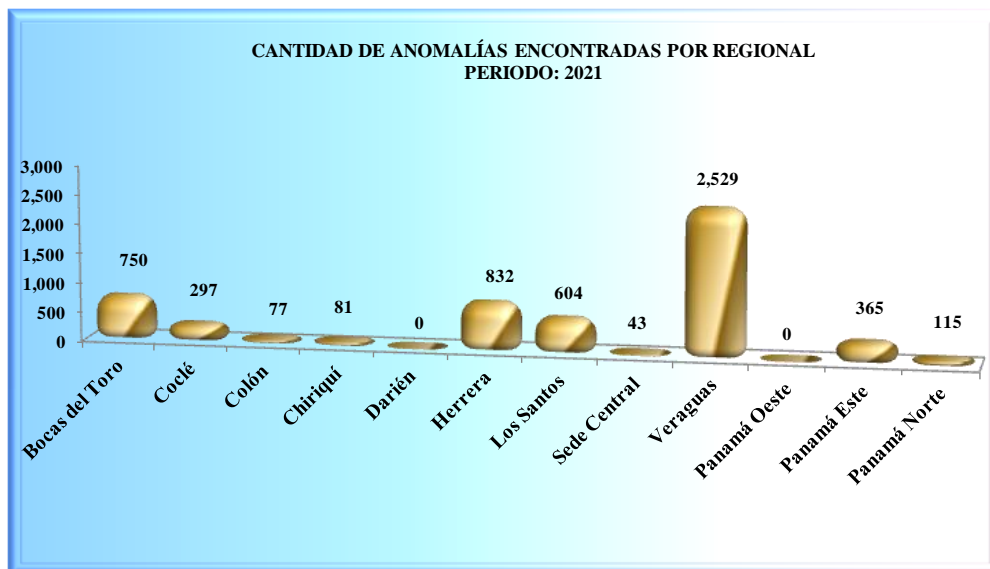
NACIONAL

PERIODO : ENERO - DICIEMBRE 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	750	13.2
Coclé	297	5.2
Colón	77	1.4
Chiriquí	81	1.4
Darién	0	0.0
Herrera	832	14.6
Los Santos	604	10.6
Sede Central	43	0.8
Veraguas	2,529	44.4
Panamá Oeste	0	0.0
Panamá Este	365	6.4
Panamá Norte	115	2.0
TOTAL	5,693	100.0

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 - DICIEMBRE 2021

Último Act. 2002/2021 Próximo 2003/2021

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	1	38	6	11	0	15	0	17	0	8	0	9	105
Productos vencidos (PV)	productos	704	257	71	69	0	815	604	13	2,431	327	0	106	5,397
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	0	0	0	0	0	5	26	0	0	0	31	0
Productos deteriorados	productos	45	2	0	0	0	1	0	0	0	30	0	0	78
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	0	0	0	0	0	0
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	72	0	0	0	72
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 topes-combustible	estaciones	0	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	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 símbolo	establecimiento	0	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	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	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	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 letero 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	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	0	0	0
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	0	0	1	0	6	0	0	0	0	7
Cobro del 7% (L.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Verificaciones especiales	establecimiento	0	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	0	0	0
TOTAL		750	297	77	81	0	832	604	43	2,529	365	0	115	5,693

* Resolución AN No. 12784-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 - DICIEMBRE 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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	1	38	6	11	0	15	0	0	8	0	9	88
Productos vencidos (PV)	productos	704	257	71	69	0	815	604	2,431	327	0	106	5,384
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	26
Productos deteriorados	productos	45	2	0	0	0	1	0	0	30	0	0	78
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	0	0	0	0	0	0	0	72	0	0	0	72
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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 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 círculo	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 letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 letero 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 letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 letero 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	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	0	0
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	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL POR REGIONAL		750	297	77	81	0	832	604	2,529	365	0	115	5,650

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		0.0	222,841	79.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,513	4.1
SUPER CARNES	12	42.9	1,625	0.6
SUPERMERCADO REY		0.0	15,737	5.6
SUPERMERCADO XTRA		0.0	15,346	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	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	16	57.1	361	0.1
PRICE SMART		0.0	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	63	0.0
TOTAL	28	100.0	279,846	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.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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		0.0	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99		0.0	116,509	48.5
SUPERMERCADO XTRA	15	100.0	41,012	17.1
SUPERMERCADO REY		0.0	36,039	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,181	8.0
SUPER CARNES		0.0	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	15	100.0	240,279	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.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

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

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		0.0	1,522	4.0
SUPERMERCADO 99		0.0	13,089	34.1
SUPER CARNES	26	100.0	379	1.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.4
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.6
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		0.0	2,611	6.8
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
TOTAL	26	100.0	38,413	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.

Fuente: Departamento de Verificación.

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

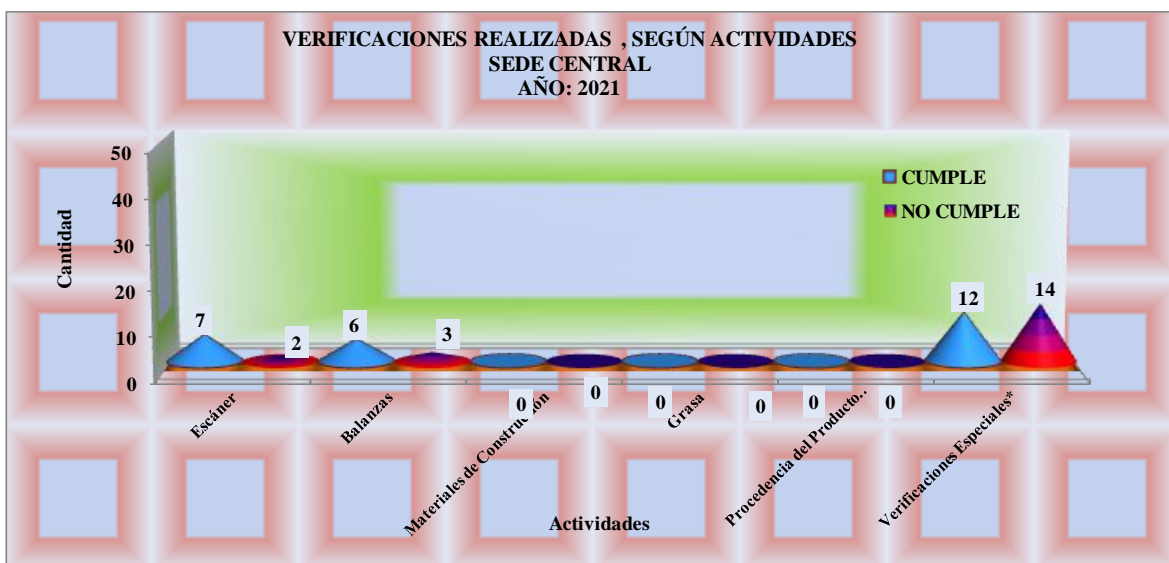
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	7	2
Balanzas	6	3
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	0	0
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	12	14

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

Fuente: Departamento de Metrología.



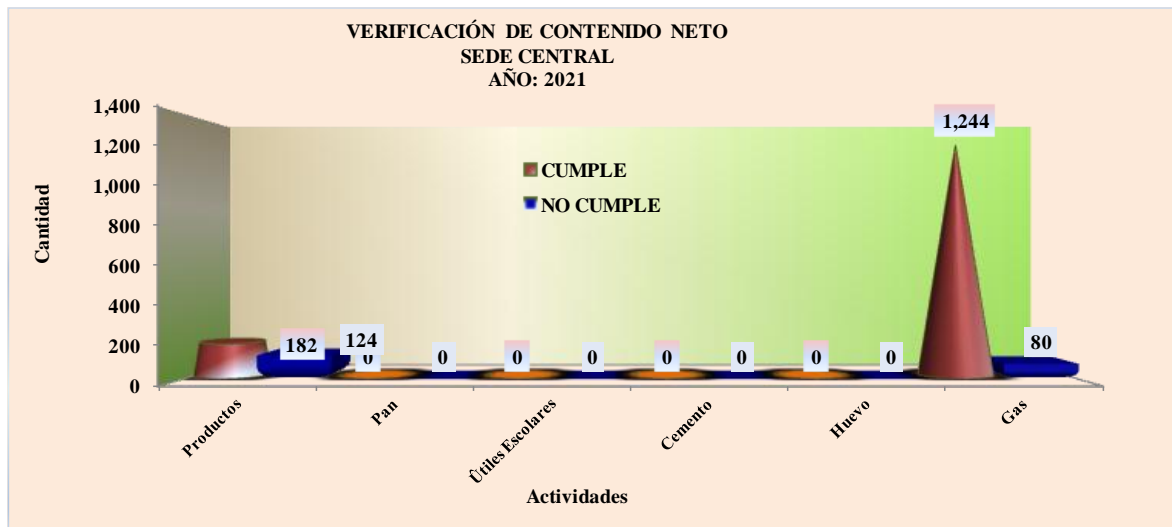
VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	182	124
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	1,244	80

Fuente: Departamento de Metrología.



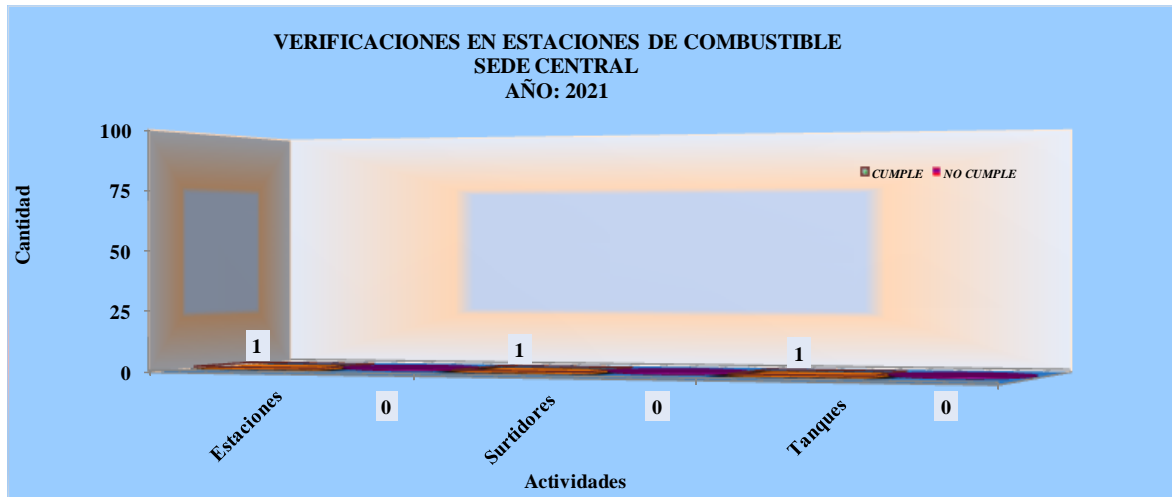
**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2021**

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
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

NACIONAL

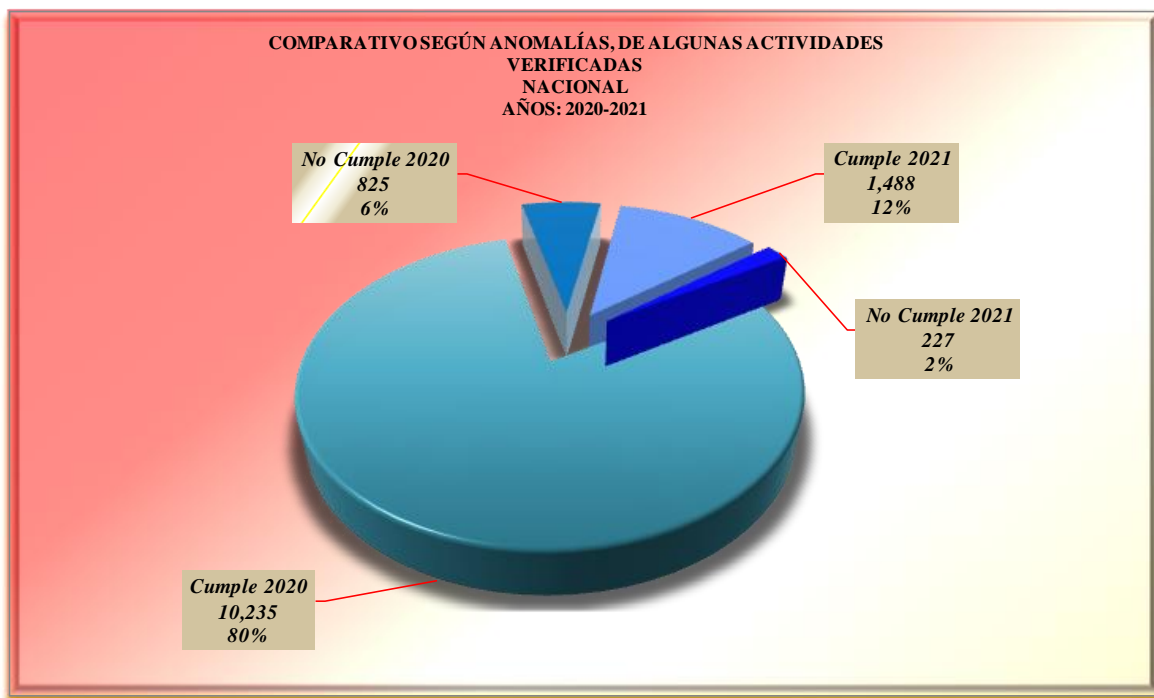
PERÍODO: 2021 - 2020

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	12	3	193	173
Pesas y Balanzas	26	6	222	34
Combustible (1)	4	0	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	1,434	204	8,259	371
Mat. Construcción (establec)	0	0	28	33
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	266	9
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0	2	55
Verificaciones Especiales	12	14	28	117
TOTAL	1,488	227	10,235	825

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

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	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	4	0	0	0	4	0	2	1	8	1	2	1	20	3	23
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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 (cilindr)	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindr)	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13	0	13
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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor	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
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	5	1	6
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	2
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Verificaciones Especiales *	prod-estabec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	0	13	1	0	0	21	0	2	1	8	1	3	1	52	4	56

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

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

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

Fuente: 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		2		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 contenido neto de gas	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***

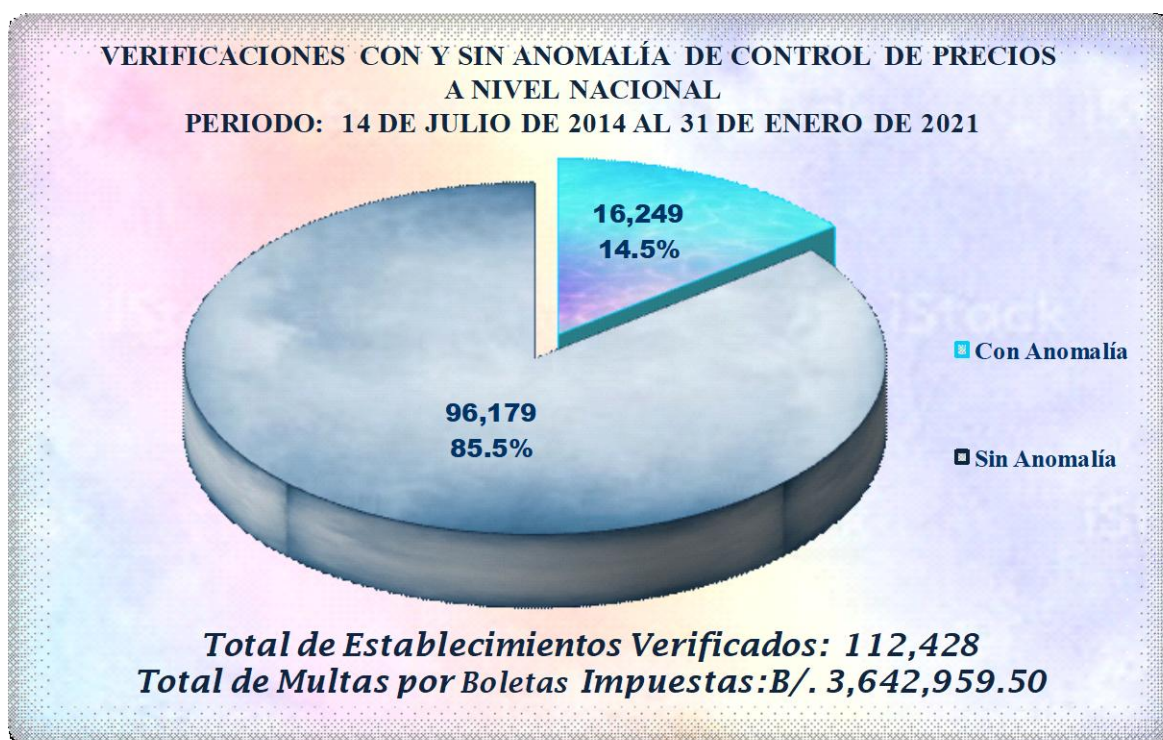
NACIONAL

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 ENERO DE 2021

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,249
Sin Anomalía	96,179
TOTAL	112,428

Fuente: Departamento de Control de Precios.



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 31 DE ENERO DE 2021

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,309
Mini Super	54,038
Abarroterías	50,081
TOTAL	112,428

Fuente: Departamento de Control de Precios.



Fuente: Departamento de Control de Precios.