



**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. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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- Feb 21	527	10,561,501.91

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**

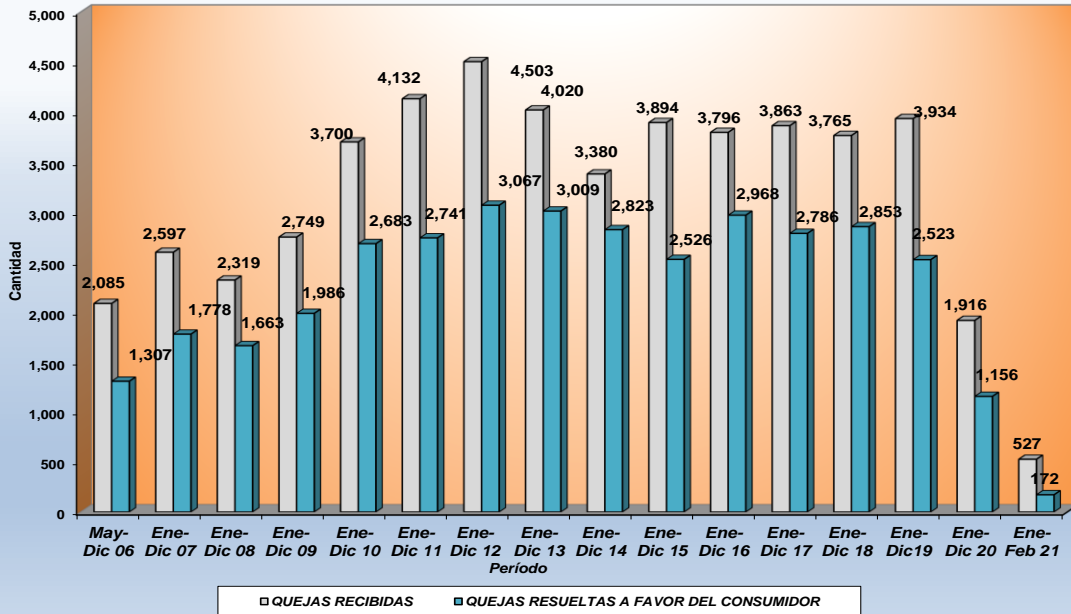
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
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- Feb 21	172	2,247,661.87

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

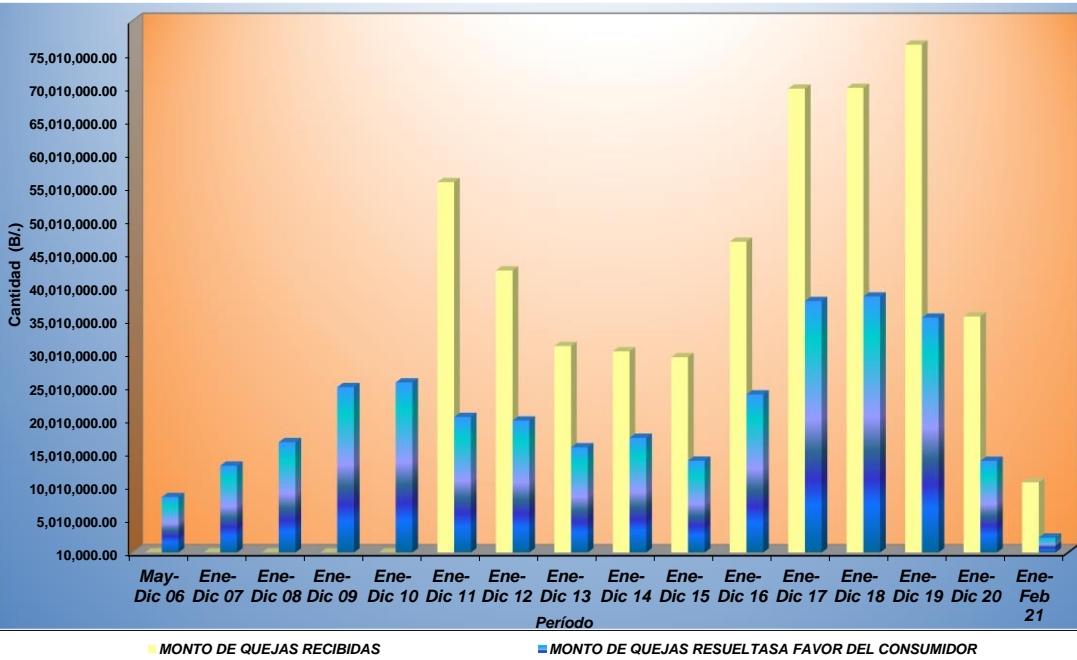
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)</b>	<b>36,041</b>	<b>327,166,703.71</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2021**

**Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Dic-19	2,869	70,572,563.91
Ene-Dic-20 <sup>®</sup>	1,332	33,628,310.56
Ene- Feb 21	338	9,907,208.81

<sup>®</sup> Datos revisados

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

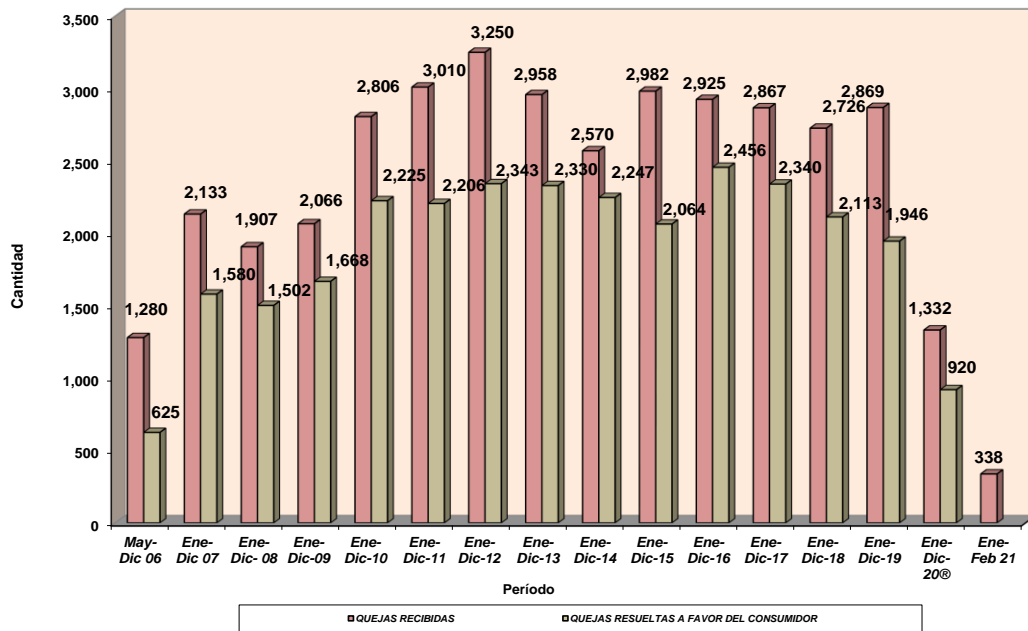
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	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 <sup>®</sup>	920	13,632,661.57
Ene- Feb 21	130	2,209,102.44

<sup>®</sup> Datos revisados.

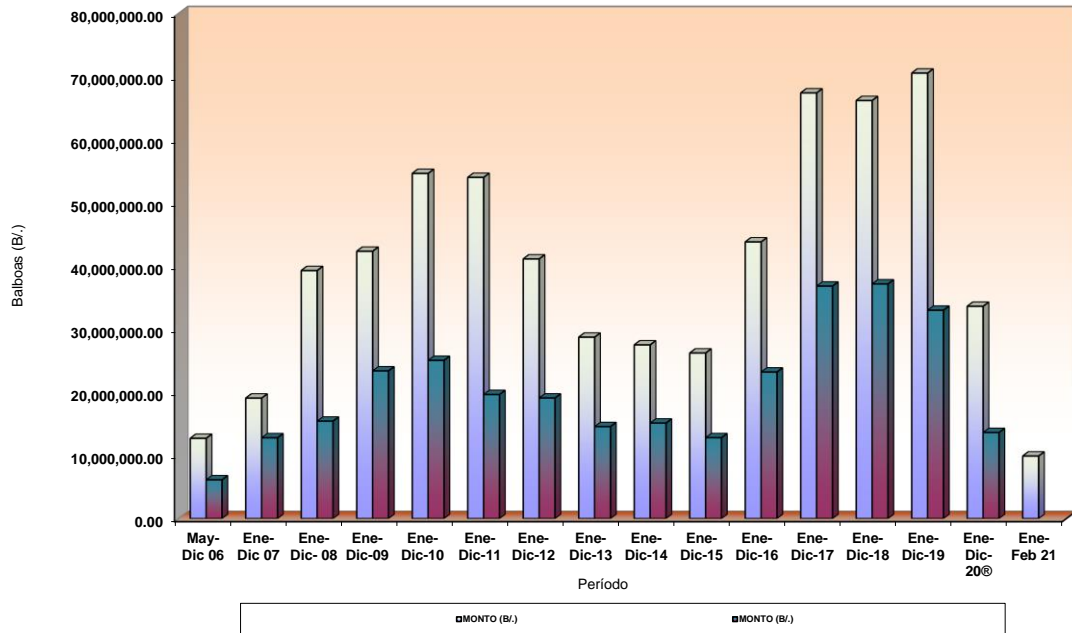
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021</b>	<b>28,695</b>	<b>310,143,209.22</b>
--	---------------	-----------------------

**Fuente: ACODECO**

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	449	338	5	105	1
REGIONAL	Expedientes	208	189	1	18	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>657</b>	<b>527</b>	<b>6</b>	<b>123</b>	<b>1</b>
Promedio de Quejas Diarias	15					
Promedio de Quejas Semanal	82					
Promedio de Quejas Mensual	329					

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%	75.28%	1.11%	23.39%	0.22%
REGIONAL	Expedientes	100%	90.87%	0.48%	8.65%	...

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. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

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- Feb 21	183	578,502.17

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-Feb 21	44	107,546.62

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	93
Escuelas / colegio	19
Universidad	3
Agencias de viajes	2
Discotecas/Sala de Eventos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Hoteles o planes vacacionales	1
Líneas aéreas	1
Funerarias	1
Industrial	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	65	50.8	89,745.07	5,833,429.56
Falta de información	20	15.6	61,592.00	1,231,840.07
Devolución de dinero	14	10.9	55,786.25	781,007.53
Vicio oculto	13	10.2	69,682.57	905,873.45
Incumplimiento de contrato	12	9.4	79,676.25	956,114.96
Incumplimiento de garantía	3	2.3	12,998.29	38,994.86
Incumplimiento de servicio	1	0.8	9,922.81	9,922.81
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100.0</b>	<b>76,227.99</b>	<b>9,757,183.24</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	29	78.4	69,061.47	2,002,782.64
Abandono	2	5.4	363.87	727.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	2	5.4	725.50	1,451.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	2.7	347.88	347.88
Acuerdo en audiencia/Varios	1	2.7	182.00	182.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	2.7	16,990.00	16,990.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	2.7	95,600.00	95,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>	<b>57,245.44</b>	<b>2,118,081.26</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Cláusula abusiva	52	5,810,178.95
Vicio oculto	13	905,873.45
Incumplimiento de contrato	11	942,183.00
Devolución de dinero	9	777,309.13
Falta de información	8	1,190,787.41
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>9,626,331.94</b>

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	15	1,766,908.50
Acuerdos	1	95,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1,862,508.50</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	3
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
ACACIAS GARDEN III, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	3
ALTOS DE VISTA MARES, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ITSMEÑOS, S.A.	2
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BELLA VITA, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A. / JARDINES DE LA E	1
GRUPO REAL	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES FERNANO, S.A	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, SA.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. (PH FORESTA)	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LIMIPA S.A. Y CORPORACION MULTIEQUIPOS	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR SKY CORP	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	2
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
NOVARREN ENTERPRISES CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMA LAND COMPANY, S.A. / TORRES DE CANTABRIA	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMEETN DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
SANTAMARIA DEVELOPMENT, CORP	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
WEST GARDENS, S.A.	1
XONTAL, SA.	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Fallo a favor	1	16,990.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>16,990.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***



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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	46
Celulares	36
Electrodomésticos/equipos electrónicos	35
Almacén por departamentos	22
Mueblería/equipo electrónico	21
Agencia de autos	19
Tv por cable	18
Venta de autos usados	17
Escuelas / colegio	16
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencias de viajes	13
Funerarias	12
Telefonia	11
Mueblerías	9
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	9
Eventos artísticos	9
Clínicas	8
Gimnasio y centros deportivos	8
Comunicaciones / internet	6
Repuestos para autos	5
Supermercados	5
Universidad	5
Computadoras	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Discoteca/Sala de eventos	4
Joyería/Relojerías	4
Taller de reparación de autos	4
Ventas de colchones	4
Herrerías	3
Servicio de intermediación	3
Estaciones de gasolineras	2
Motores (no autos)	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Cursos varios	2
Ópticas	2
Remodelación	2
Almacén de bicicleta	1
Almacén de ropa y calzados	1
Alquiler de autos	1
Casa de empeño	1
Líneas aéreas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Salón de belleza	1
Servicios de grúas	1
Distribuidoras e importadoras	1
Fábricas de muebles	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	152	38.1	3,788.10	575,791.75
Falta de información	115	28.8	1,201.19	138,137.40
Incumplimiento de servicio	32	8.0	647.04	20,705.13
Resolución de contrato	27	6.8	115.38	3,115.16
Incumplimiento de contrato	18	4.5	1,033.62	18,605.10
Devolución de dinero	15	3.8	1,073.32	16,099.78
Anulación de contrato	9	2.3	31.09	279.80
Vicio oculto	9	2.3	2,058.44	18,525.98
Cobro indebido	6	1.5	191.45	1,148.67
Daños y perjuicios	5	1.3	1,473.72	7,368.58
Custodia de bien	3	0.8	405.84	1,217.52
Veracidad de la publicidad	3	0.8	276.41	829.23
Venta engañosa	2	0.5	286.76	573.51
Mercancía defectuosa	1	0.3	159.10	159.10
Cláusula abusiva	1	0.3	1,735.60	1,735.60
Resindir contrato	1	0.3	26.36	26.36
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>100.0</b>	<b>2,015.84</b>	<b>804,318.67</b>

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

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

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente constancia desistimiento	45	33.3	646.56	29,095.04
Desistimiento	30	22.2	1,767.51	53,025.26
Resolución/Devolución	11	8.1	1,391.48	15,306.26
Desistimiento/Devolución	11	8.1	722.14	7,943.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	8.1	493.86	5,432.46
Resolución/Reemplazo	6	4.4	973.95	5,843.67
Acuerdo en audiencia/Reparación	6	4.4	704.49	4,226.91
Abandono	4	3.0	392.28	1,569.13
Transacción extrajudicial	4	3.0	1,131.35	4,525.39
Acuerdo en audiencia/Varios	4	3.0	28.10	112.39
Resolución/Reparar	2	1.5	1,113.27	2,226.54
Resoluciones/Varios	1	0.7	274.06	274.06
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>959.86</b>	<b>129,580.61</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	21	37,747.15
Devolución de dinero	9	8,686.44
Vicio oculto	7	17,533.09
Incumplimiento de garantía	5	5,957.73
Incumplimiento de contrato	4	4,701.18
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>74,625.59</b>

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Resoluciones	2	5,020.00
Desistimientos	4	9,188.00
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>16,008.00</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES 27, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	2
GENOVIX, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
FOREST PARK PANAMÁ INC	1
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES &.C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO S.A.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA CASA PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONCASA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROYALTY DEVELOPERS,S .A.	1
SKYMASTER ENTERPRICE, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	28	16,098.14
Falta de información	4	4,969.87
Venta engañosa	1	38.51
Devolución de dinero	1	374.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>21,994.59</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	3,188.61
Acuerdo	5	3,335.84
Resolución	3	865.78
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>9,580.65</b>

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

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	8
PREMIER	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
E- VISIÓN	2
ELEKTRA	2
TECH & HOUSE	2
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI N° 2	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO SONIDO	1
GRUPO MEGA	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
PHOTURA	1
PHOTURA INTERNATIONAL	1
PRESTA ME 203	1
SAMSUNG	1
SONICELL, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	22	4,029.63
Incumplimiento de servicio	6	368.00
Falta de información	4	2,516.00
Resolución de contrato	3	656.74
Devolución de dinero	1	604.99
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>8,175.36</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	1,102.00
Resolución	2	621.45
Acuerdo	1	108.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1,831.45</b>

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

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



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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
KEN SHOP	3
CELL & ELECTRONIC	1
CITY CENTER	1
CLARO PANAMÁ S.A.	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELEKTROSAM 1	1
FAS DEPOT	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JINXU SHOP	1
JINXU SHOP, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL #3	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL SHOP	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
RED PRECIO CHITRE 1, S.A.	1
SKY OFFICE	1
SMARTZONE	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
TECH MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	7	5,440.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Vicio oculto	1	490.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6,364.00</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	3,015.69
Resoluciones	3	1,690.18
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4,705.87</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLERIA JAMAR	4
CREDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MUEBLERIA ALISSE	1
SAMBEL MUEBLES	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	18	340,531.02
Falta de información	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>343,531.02</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	44,446.81
Resolución	1	274.06
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>44,720.87</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BAHIA MOTORS	3
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	1
MOTORES JAPONESES S.A.	1
PETROAUTOS S.A.	2
RICARDO PEREZ	5
SILABA MOTORS S.A.	5
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	15	146,272.64
Falta de información	2	38,690.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>184,962.64</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

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

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

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

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO AUTO BUSINESS S.A.	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL S.A.	2
PLATINUM CAR GROUP	2
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
SANDI AUTOS S.A.	3
SUPER AUTOS	1
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

***AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE***

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



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

**PERÍODO: 2015 - 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	5.2	59,862.16
2016	302	14.5	371,459.57
2017	438	21.1	393,978.99
2018	427	20.5	560,390.99
2019	480	23.1	269,379.62
2020	257	12.4	141,189.19
2021	65	3.1	33,411.03
<b>TOTAL</b>	<b>2,078</b>	<b>100.0</b>	<b>1,829,671.55</b>

**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. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	3.7	31,847.77
2016	274	17.2	286,129.69
2017	313	19.7	298,966.18
2018	409	25.7	352,663.57
2019	333	20.9	186,287.36
2020	158	9.9	87,137.11
2021	45	2.8	20,481.46
<b>TOTAL</b>	<b>1,591</b>	<b>100.0</b>	<b>1,263,513.14</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	65	100.0	33,411.03
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>	<b>33,411.03</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	57	87.7	30,939.38
Vicio oculto	3	4.6	1,754.70
Falta de información	3	4.6	513.14
Cobro indebido	1	1.5	160.00
Incumplimiento de servicio	1	1.5	43.81
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.0</b>	<b>33,411.03</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	61	57.5	32,325.46
Resueltas	45	42.5	20,481.46
Acuerdo	37	34.9	15,473.52
Resolución de Fondo	8	7.5	5,007.94
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100.0</b>	<b>52,806.92</b>

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

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	45	100.0	20,481.46
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>20,481.46</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	61	57.5	32,325.46
Acuerdos	37	34.9	15,473.52
Resoluciones	8	7.5	5,007.94
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100.0</b>	<b>52,806.92</b>

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Vicios ocultos	2	66.7	105,069.5	210,138.92
Incumplimiento de contrato	1	33.3	150,000.0	150,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>120,046.31</b>	<b>360,138.92</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	2	50.0	725.50	1,451.00
Fallo a favor	1	25.0	16,990.00	16,990.00
Acuerdo judicial	1	25.0	95,600.00	95,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>	<b>28,510.25</b>	<b>114,041.00</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	1	42,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>42,000.00</b>

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Escuelas / colegio	1	42,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>42,000.00</b>

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

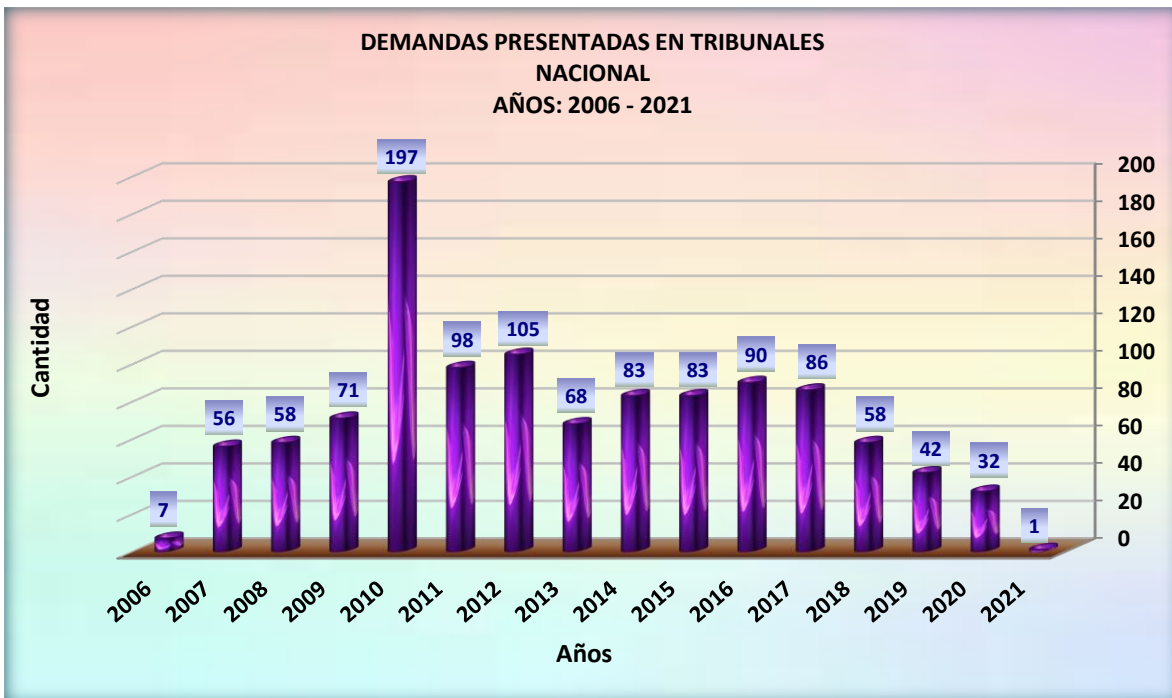
**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERIODO REPORTADO, POR AÑO**  
**AÑO: 2006 - 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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	1	0.1	42,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,135</b>	<b>99.9</b>	<b>54,070,354.13</b>

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.





***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	563	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	179	62,275.00

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	14	46.7	5,070.00	28.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	5	16.7	2,100.00	12.0
SUPERMERCADO REY	3	10.0	7,600.00	43.3
OTROS	8	26.7	2,795.00	15.9
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>17,565.00</b>	<b>100.0</b>

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. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	20	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	1	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	15	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	19	96	157	95
	Consulta sin autorización	4	11	19	24
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	27	102	210	103
	Rectificar forma de pago	4	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	2	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	6	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
<b>Modificar</b>	Modificar de activa a cancelada	21	45	58	61
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>	<b>416</b>	<b>772</b>	<b>507</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021 ( a febrero)

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

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	203
<b>TOTAL</b>	<b>1,479</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**AÑOS: 2007- 2021 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/.)</b>
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	9	8,300.00
2021	3	850.00
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>307,585.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2014-2021 ( a marzo)**

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

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2021 ( a febrero)**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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

**Fuente: ACODECO**

***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 - FEBRERO DE 2021**

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	2	410.82
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
La publicidad no es veraz	14	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	0	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	0	0.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>410.82</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>63</b>	<b>0.00</b>

**Fuente:** Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	1	0.00
Sin Falta	2	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0.00</b>

**Fuente:** Departamento de Veracidad de la Publicidad.

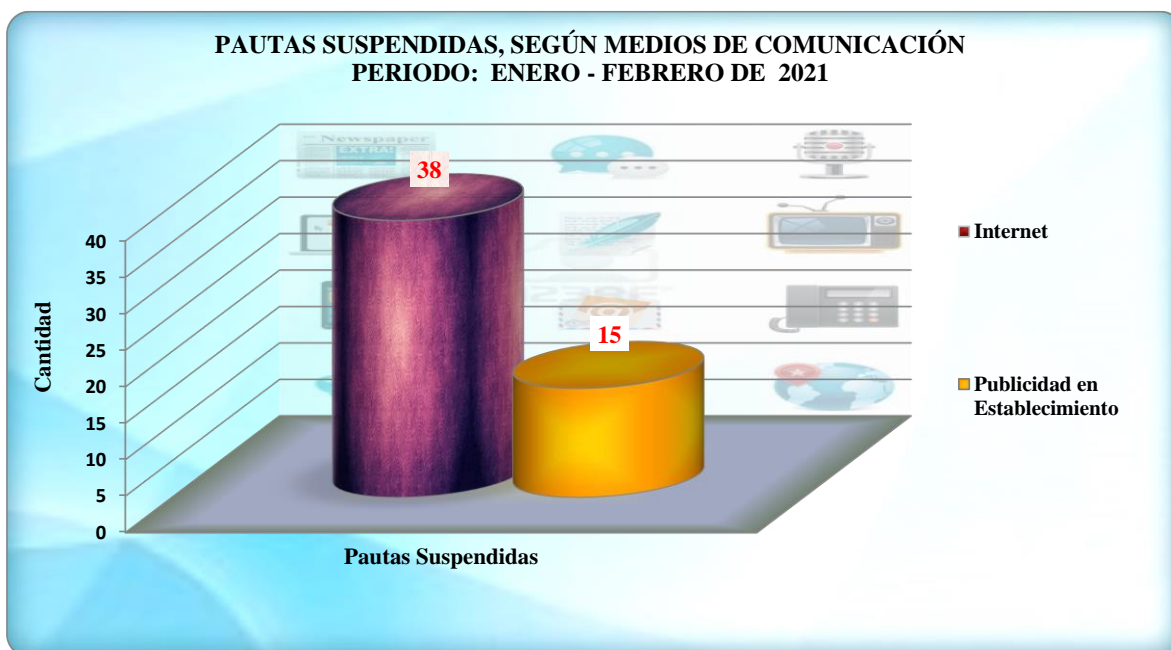
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO DE 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	38
Publicidad en Establecimiento	15
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO DE 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
TIGO	3
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 PROINSA	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
MACLEAN PANAMA	1
MAS MOVIL	1
MASTER DIRECT	1
MAXSPEED	1
MAYOLM HEALTH CENTER	1
MC. DONALD	1
MEDICAL PLUS	1
MENDEZ INTERNATIONAL GROUP	1
MINIMED	1
MOALSACHI	1
MP SUPPLIES	1
MULTITEK INTERNACIONAL S.A	1
MULTIVENTAS ARBOLI	1
NACIONAL QUÍMICA	1
NESTLE	1
OFFECE DEPOT	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
T.G.I Fridays	1
TAPITELA	1
TELAS EL INVENCIBLE	1
TIENDAS PREMIER PANAMA	1
TITÁN PANAMÁ	1
UNIVERSIDAD AMERICANA DE PANAMA	1
VENTA DE MASCARILLA PANAMÁ	1
VG SERVICES	1
WESTERN UNION	1
XIMI VOGUE PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>

**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**

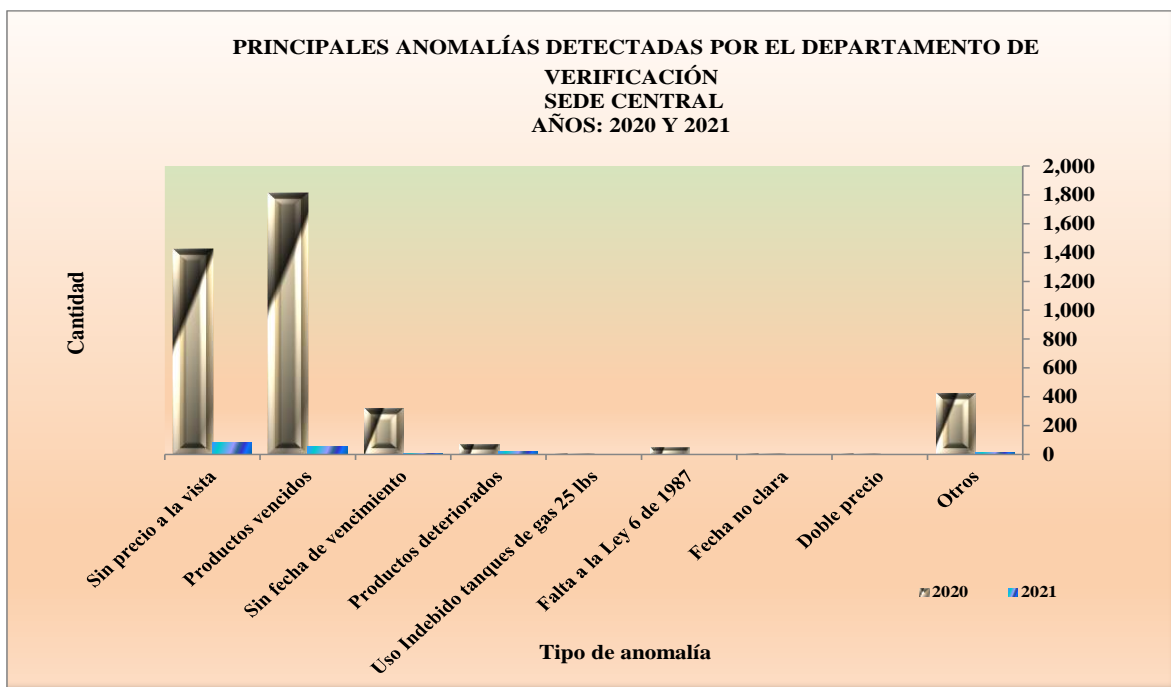
**AÑOS : 2020 - 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	83
Productos vencidos	1,813	52
Sin fecha de vencimiento	323	5
Productos deteriorados	68	17
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	7	1
Falta a la Ley 6 de 1987	47	2
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	1
Otros	428	16
<b>TOTAL</b>	<b>4,120</b>	<b>177</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación**



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

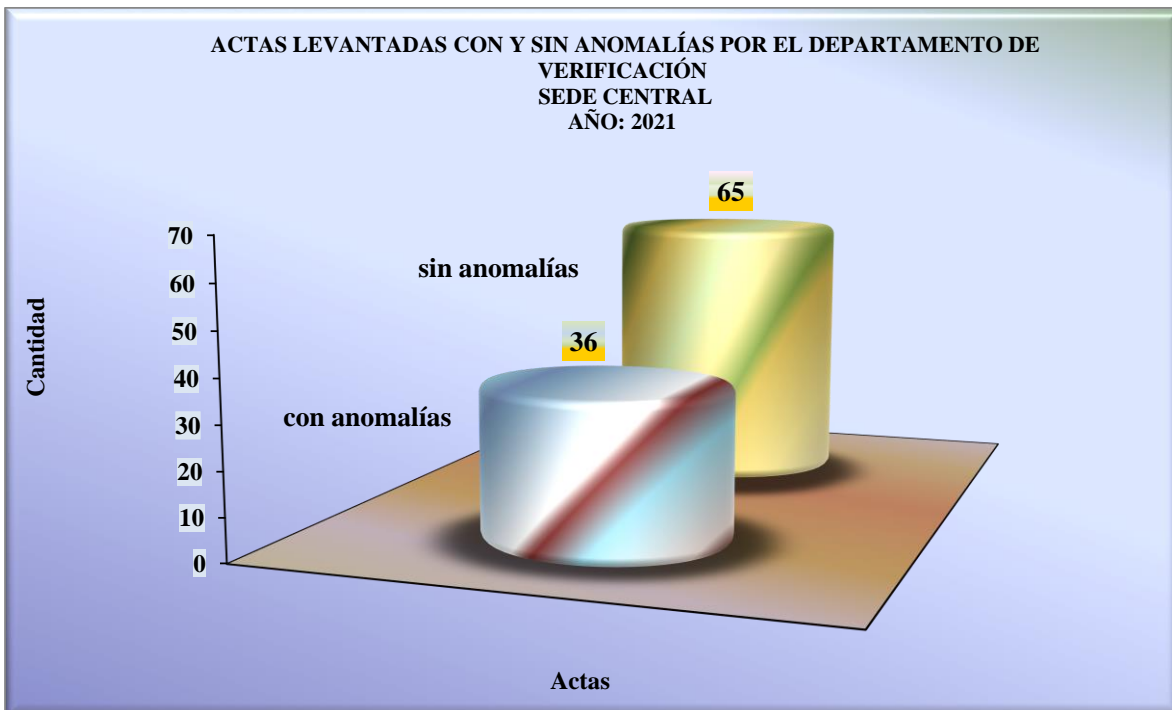
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	36	65

Fuente: Departamento de Verificación



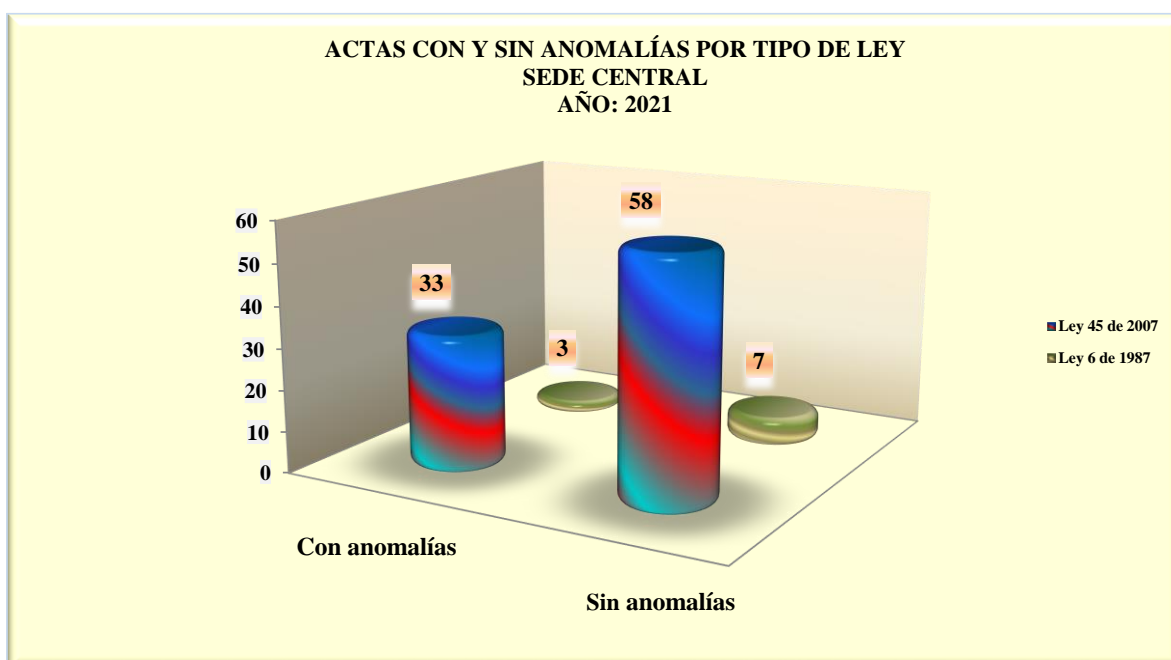


ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL  
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	33	58
Ley 6 de 1987	3	7

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

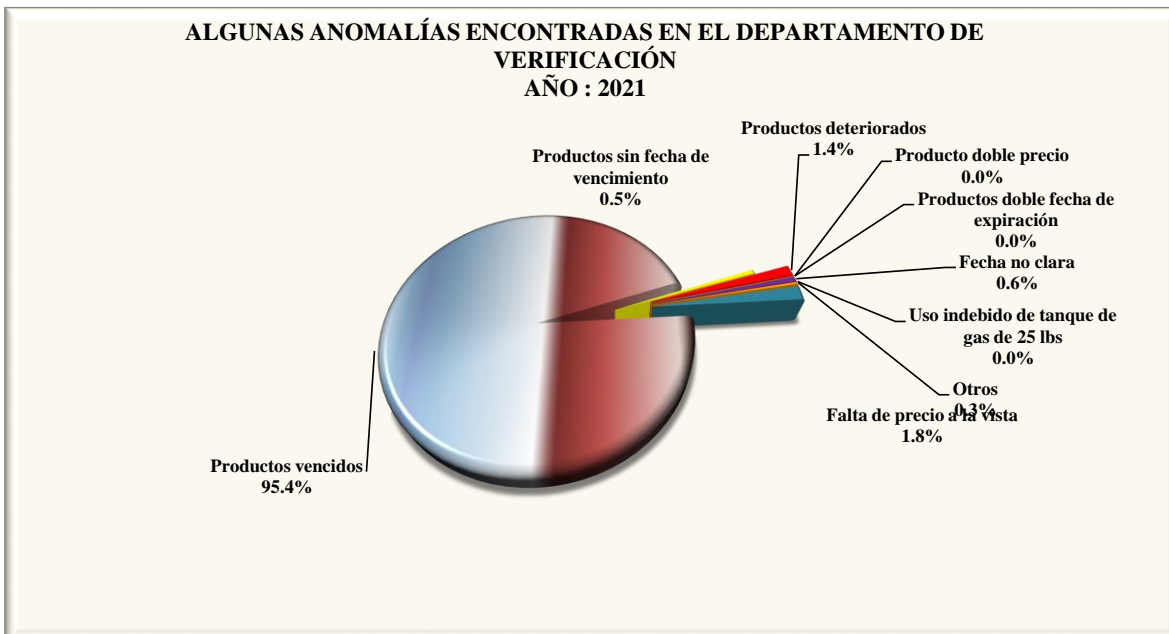
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	219	1.8
Productos vencidos	11,640	95.4
Productos sin fecha de vencimiento	64	0.5
Productos deteriorados	165	1.4
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	1	0.0
Fecha no clara	74	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	0	0.0
Otros	39	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>12,202</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Departamento de Verificación



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

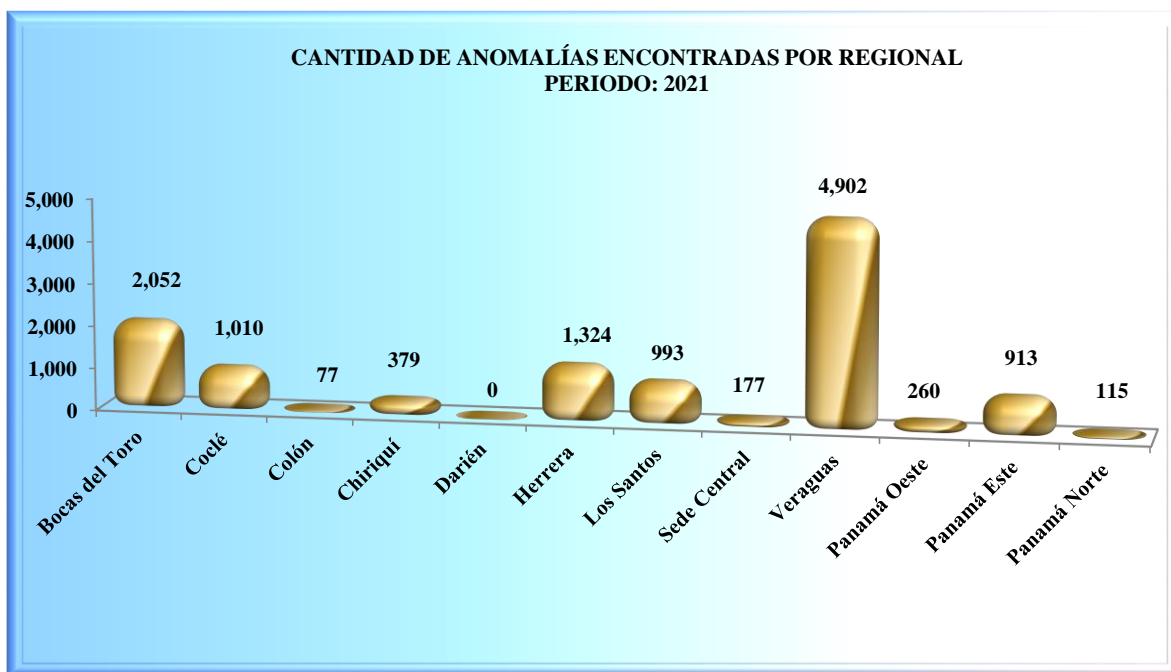
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	2,052	16.8
Coclé	1,010	8.3
Colón	77	0.6
Chiriquí	379	3.1
Darién	0	0.0
Herrera	1,324	10.9
Los Santos	993	8.1
Sede Central	177	1.5
Veraguas	4,902	40.2
Panamá Oeste	260	2.1
Panamá Este	913	7.5
Panamá Norte	115	0.9
<b>TOTAL</b>	<b>12,202</b>	<b>100.0</b>

**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 - FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

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	18	55	6	15	0	15	0	83	4	8	6	9	219
Productos vencidos (PV)	productos	1,962	926	71	362	0	1,303	993	52	4,767	875	223	106	11,640
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	0	0	0	0	1	0	5	36	0	0	0	64
Productos deteriorados	productos	50	14	0	0	0	4	0	17	20	30	30	0	165
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Fecha no clara	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
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 cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero 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 letrero	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	8
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	9
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
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	0	1	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
<b>TOTAL</b>		<b>2,052</b>	<b>1,010</b>	<b>77</b>	<b>379</b>	<b>0</b>	<b>1,324</b>	<b>993</b>	<b>177</b>	<b>4,902</b>	<b>913</b>	<b>260</b>	<b>115</b>	<b>12,202</b>

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

Fuente: Departamento de Verificación

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

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Codé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	18	55	6	15	0	15	0	4	8	6	9	136
Productos vencidos (PV)	productos	1,962	926	71	362	0	1,303	993	4,767	875	223	106	11,588
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	0	0	0	0	1	0	36	0	0	0	59
Productos deteriorados	productos	50	14	0	0	0	4	0	20	30	30	0	148
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	74	0	0	0	74
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 cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	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
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>2,052</b>	<b>1,010</b>	<b>77</b>	<b>379</b>	<b>0</b>	<b>1,324</b>	<b>993</b>	<b>4,902</b>	<b>913</b>	<b>260</b>	<b>115</b>	<b>12,025</b>

Fuente: Departamento de Verificación

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

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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	23.1	1,625	0.6
SUPERMERCADO REY		0.0	15,737	5.6
SUPERMERCADO XTRA	24	46.2	15,370	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	30.8	361	0.1
PRICE SMART		0.0	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	63	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>279,870</b>	<b>100.0</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**NACIONAL**

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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	13	46.4	18,445	7.7
SUPERMERCADO 99		0.0	116,509	48.5
SUPERMERCADO XTRA	15	53.6	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
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>240,292</b>	<b>100.0</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

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

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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	96.3	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	1	3.7	6,059	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
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>	<b>38,414</b>	<b>100.0</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**



VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	14	12	0	1	0	34	12	0	16	1	11	2	103
Almacenes	1	4	0	52	0	2	1	15	3	0	2	0	80
Animales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Auto Repuestos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Celularías	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	0	1	0	0	0	0	13	1	0	1	0	16
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	5
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Distribuidora e Importadoras	0	0	0	2	0	7	0	5	0	0	1	1	16
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Farmacias	0	0	0	4	0	1	1	5	1	3	0	4	19
Ferreterías	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	17
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Librería	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Materiales de Construcción	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
Mini Super	57	19	7	16	0	98	12	14	51	10	17	42	343
Ópticas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otros	0	22	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	31
Panaderías/Refresquerías	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	2	0	6
Pintura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	0	0	0	3	0	1	0	4	0	3	2	0	13
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	0	1	6	0	1	0	0	8
Supermercados	3	1	1	8	0	12	5	23	2	9	10	3	77
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Útiles de Oficina	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Zapatería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>75</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>106</b>	<b>0</b>	<b>158</b>	<b>38</b>	<b>118</b>	<b>79</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>55</b>	<b>773</b>

Fuente: Departamento de Verificación.

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

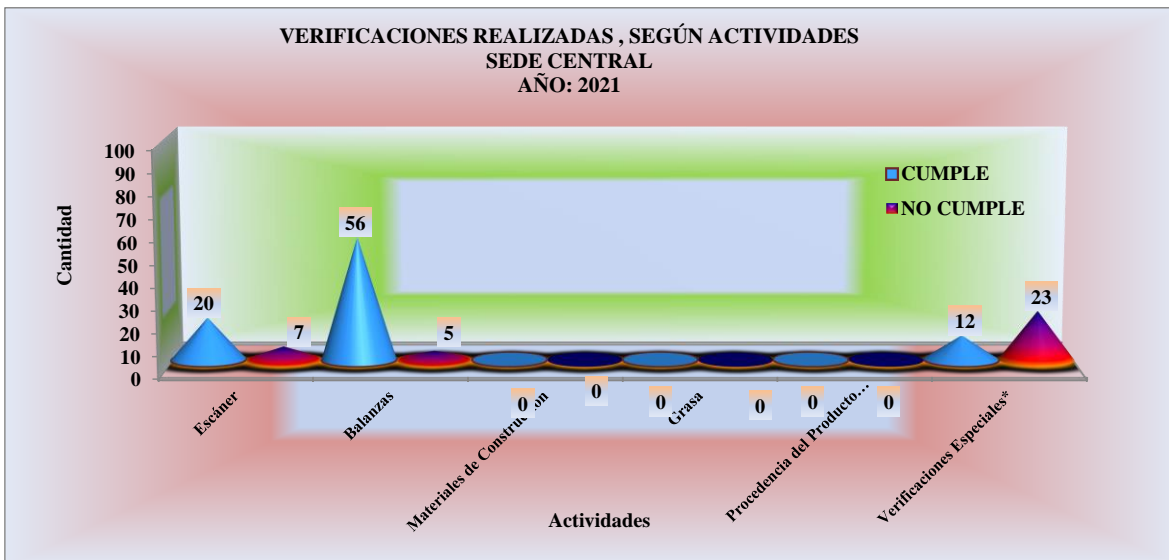
SEDE CENTRAL  
 PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	20	7
Balanzas	56	5
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	0	0
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	12	23

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

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

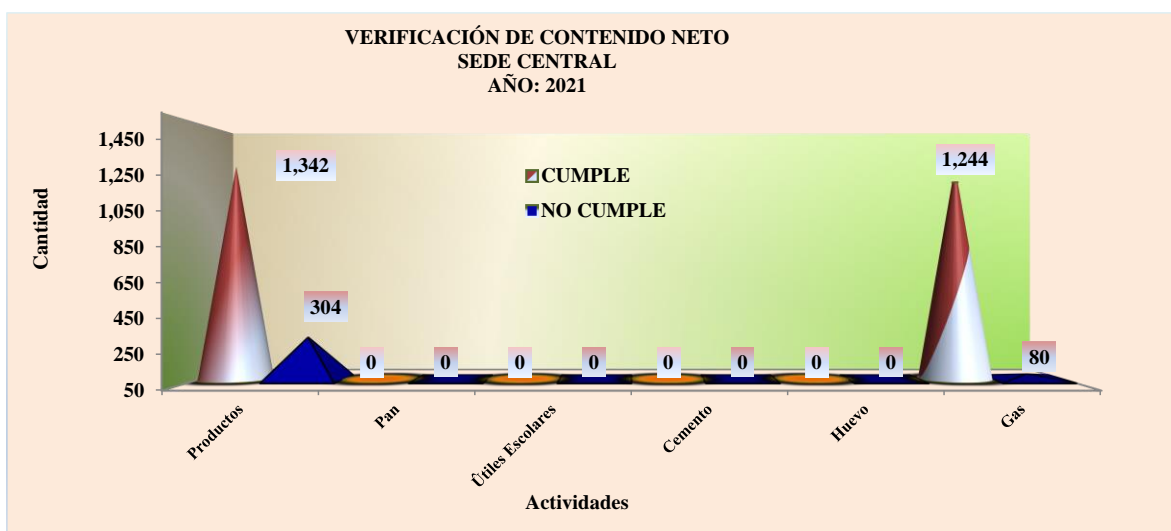
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,342	304
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 A FEBRERO 2021**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

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

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

**Fuente: Departamento de Metrología.**

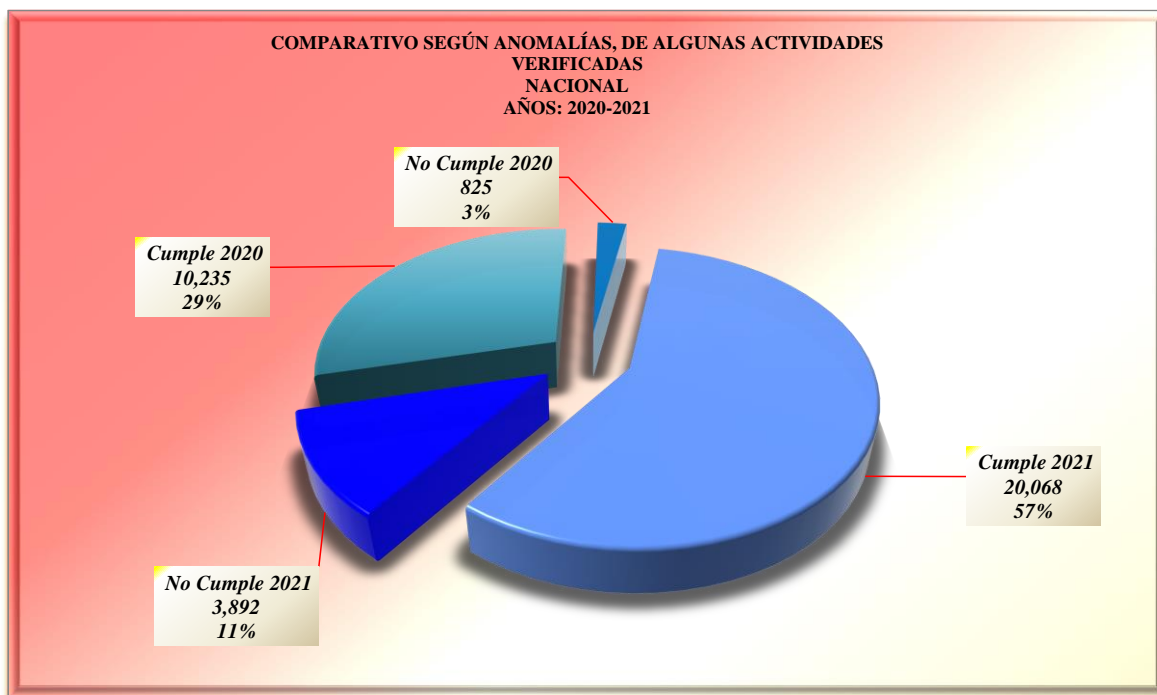
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL**  
**PERÍODO: 2021 - 2020**

**Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021**

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	48	44	193	173
Pesas y Balanzas	96	11	222	34
Combustible (1)	6	0	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	19,906	3,813	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	24	28	117
<b>TOTAL</b>	<b>20,068</b>	<b>3,892</b>	<b>10,235</b>	<b>825</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: Departamento de Metrología.**



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

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

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	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	1	12	2	0	0	12	0	2	1	8	1	3	1	40	6	46
- A favor del consumidor	balanza	0		0		0		0		0		0		1		1		1
- En contra del consumidor	balanza	1		0		0		0		1		0		0		2		2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	3,893	1,374	0	0	0	0	4,501	659	8	0	8,910	1,396	17,312	3,429	20,741
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	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
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	3	2	3	8	5	0	8	6	1	4	1	5	7	12	28	37	65
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	4		29		0		9		7		6		42		97		97
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		20		0		4		3		5		10		45		45
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	3	0	3
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	49	3	0	0	0	615	52	618	670
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3,916</b>	<b>1,384</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>4,553</b>	<b>667</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>8,920</b>	<b>2,024</b>	<b>17,460</b>	<b>4,091</b>	<b>21,551</b>

(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 FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

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	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	3	1	12	2	0	0	12	0	2	1	8	1	56	5	3	1	96	11	107	
- A favor del consumidor	balanza	0		0		0		0		0		0		1		1		2		2	
- En contra del consumidor	balanza	1		0		0		0		1		0		0		0		2		2	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	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	3,893	1,374	0	0	0	0	4,501	659	8	0	1,342	304	8,910	1,396	18,654	3,733	22,387	
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	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	
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	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,244	80	0	0	1,252	80	1,332	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	13	0	0	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	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	4	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	3	2	3	8	5	0	8	6	1	4	1	5	20	7	7	12	48	44	92	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	4		29		0		9		7		6		12		42		109		109	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	3		20		0		4		3		5		5		10		50		50	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	49	3	0	0	176	3,596	0	615	225	4,214	4,439	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12	23	0	0	12	24	36	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3,916</b>	<b>1,384</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>4,553</b>	<b>667</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>2,853</b>	<b>4,016</b>	<b>8,920</b>	<b>2,024</b>	<b>20,306</b>	<b>8,107</b>	<b>28,413</b>	

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

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

Fuente: Departamento de Metrología



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

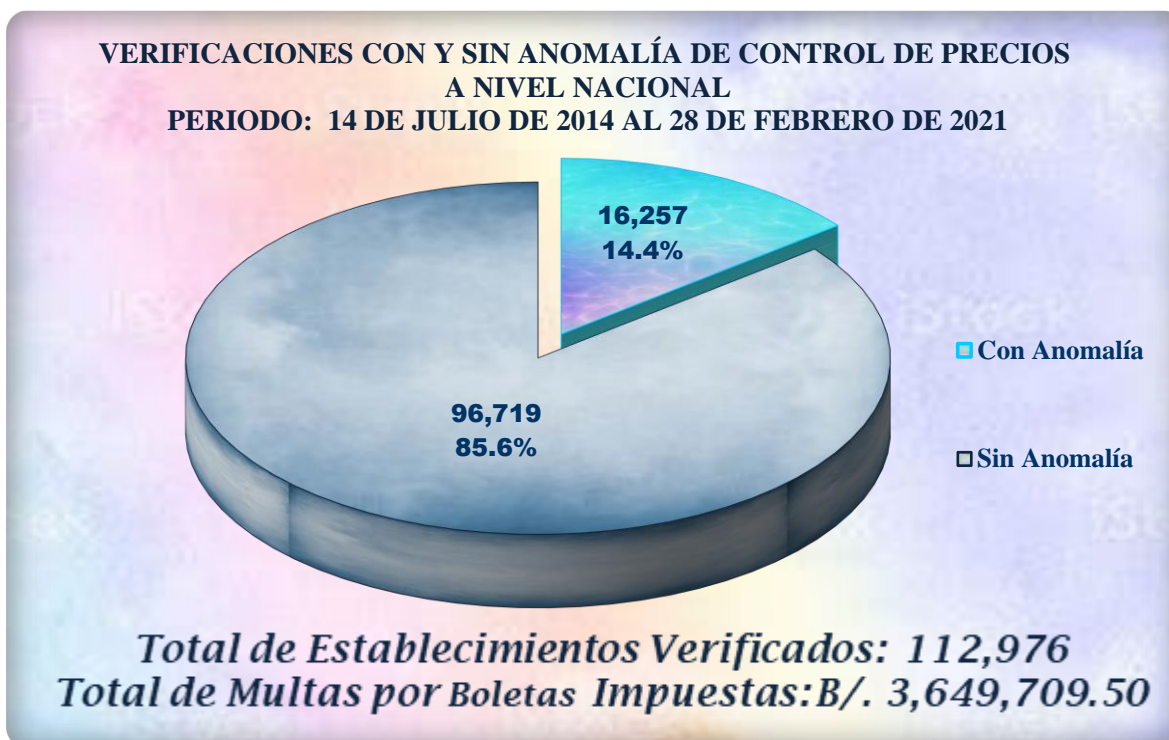
## NACIONAL

### 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 28 DE FEBRERO DE 2021

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,257
Sin Anomalía	96,719
<b>TOTAL</b>	<b>112,976</b>

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 28 DE FEBRERO DE 2021

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,370
Mini Super	54,407
Abarroterías	50,199
<b>TOTAL</b>	<b>112,976</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.

### CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 28 DE FEBRERO DE 2021



**Total de Establecimientos Verificados: 112,976**  
**Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,649,709.50**