



**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. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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 [®]	3,766	69,905,669.92
Ene-Dic 19 [®]	3,935	76,400,578.80
Ene-Dic 20 [®]	1,645	35,432,978.08
Ene-Jun 21	1,860	46,944,094.24

[®] Datos revisados.

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 [®]	3,010	15,832,132.93
Ene-Dic 14	2,823	17,259,886.65
Ene-Dic 15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic 16	2,971	23,787,908.95
Ene-Dic 17	2,788	37,838,237.00
Ene-Dic 18 [®]	2,855	38,525,872.04
Ene-Dic 19 [®]	2,523	35,335,584.47
Ene-Dic 20 [®]	1,160	13,838,328.65
Ene-Jun 21	920	18,364,964.54

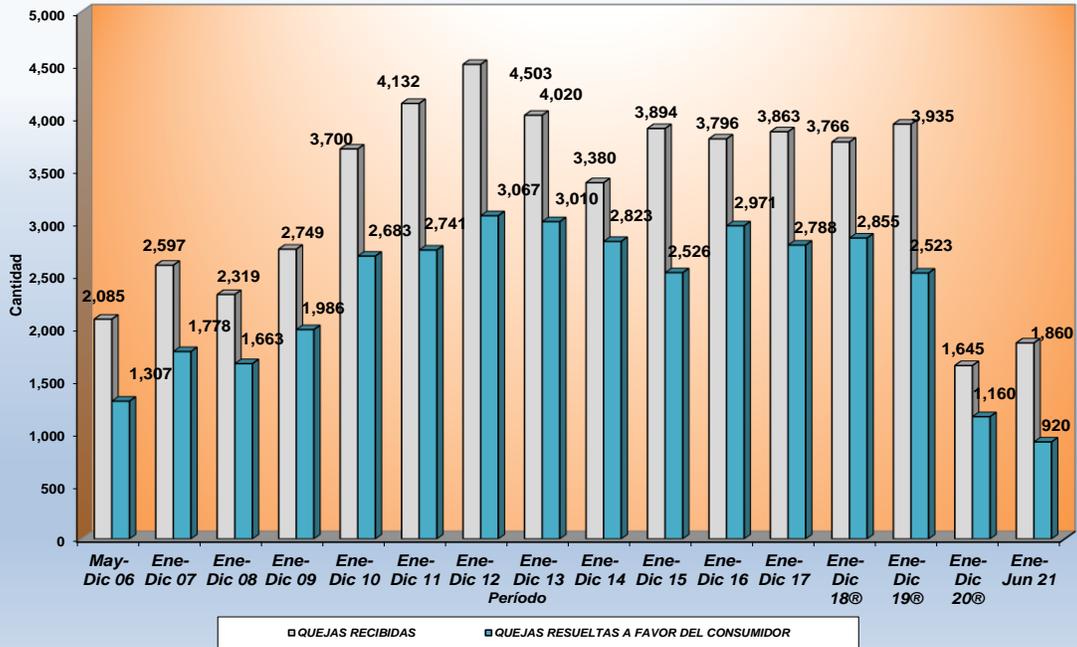
[®] Datos revisados.

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

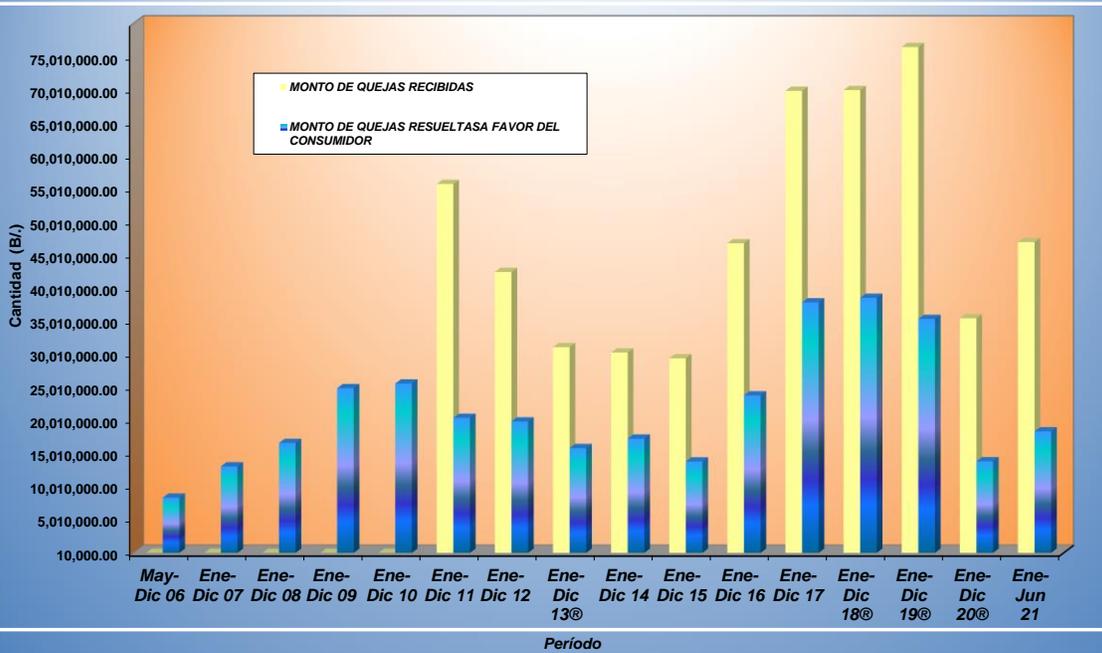
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)	36,801	343,342,836.35
---	---------------	-----------------------

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. 20/07/21 Próxima 20/08/21

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-Jun-21	1,297	44,402,698.75

[®] Datos revisados

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2020

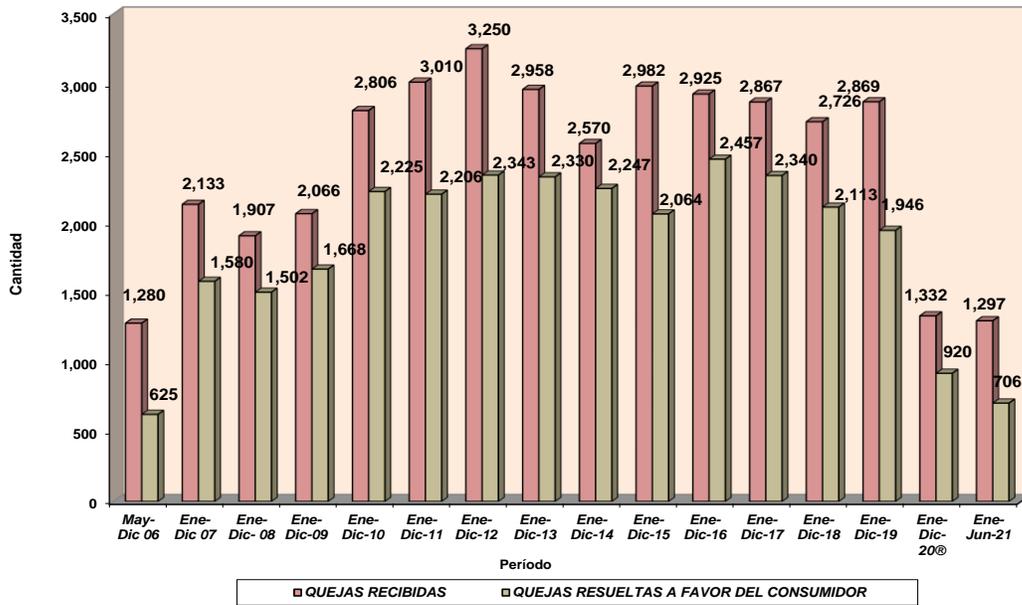
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,457	23,212,684.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-Dic-20 [®]	920	13,632,661.57
Ene-Jun-21	706	18,001,606.26

[®] Datos revisados.

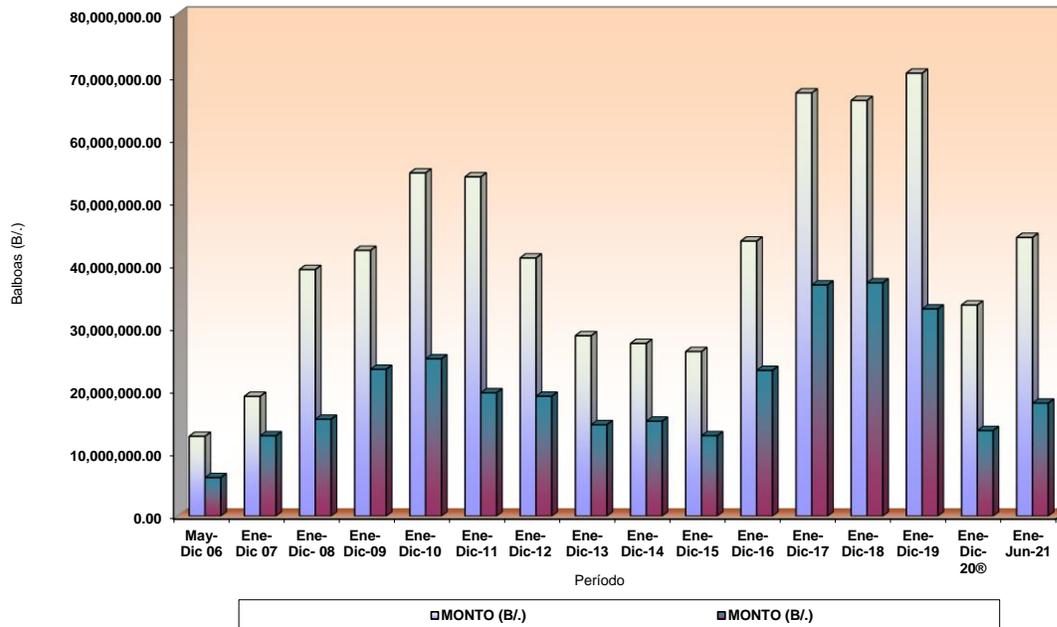
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021	29,272	325,935,773.04
--	---------------	-----------------------

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 A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,749	1,297	39	412	1
REGIONAL	Expedientes	644	563	16	65	
TOTAL NACIONAL		2,393	1,860	55	477	1
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	100					
Promedio de Quejas Mensual	399					

Fuente: ACODECO

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	74.16%	2.23%	23.56%	0.06%
REGIONAL	Expedientes	100%	87.42%	2.48%	10.09%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2021

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

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Dic-20	584	1,885,378.07
Ene-Jun-21	563	2,541,395.49

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®	514	575,224.41
Ene-Dic 17®	445	1,005,890.31
Ene-Dic-18®	739	1,321,075.61
Ene-Dic-19®	574	1,618,556.71
Ene-Dic-20	236	164,160.33
Ene-Jun-21	214	363,358.28

® Datos revisados.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021****Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	313
Escuelas / colegio	58
Hoteles o planes vacacionales	19
Gimnasio y centros deportivos	19
Universidad	14
Agencia de autos	7
Cursos de inglés	7
Agencias de viajes	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Servicio de intermediación	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Mueblerías	2
Venta de autos usados	2
Taller de reparación de autos	2
Bienes y raíces	2
Cursos varios	2
Servicios Profesionales	2
Bancos	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Funerarias	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Remodelación	1
Material didáctico	1
TOTAL	473

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	267	56.4	123,703.91	33,028,944.33
Falta de información	80	16.9	31,537.58	2,523,006.32
Incumplimiento de contrato	38	8.0	91,562.51	3,479,375.25
Devolución de dinero	27	5.7	31,601.89	853,250.98
Vicio oculto	25	5.3	130,281.98	3,257,049.45
Incumplimiento de garantía	21	4.4	57,478.69	1,207,052.58
Incumplimiento de servicio	9	1.9	8,261.88	74,356.92
Custodia de bien	2	0.4	3,691.04	7,382.08
Daño y perjuicio	2	0.4	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.2	7,846.31	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	30,000.00	30,000.00
TOTAL	473	100.0	94,020.34	44,471,622.32

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 JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	68	29.1	87,294.24	5,936,008.22
Desistimiento	61	26.1	69,007.62	4,209,464.89
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	47	20.1	64,473.05	3,030,233.42
Acuerdo en audiencia/Varios	16	6.8	63,750.15	1,020,002.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	13	5.6	38,748.56	503,731.23
Abandono	12	5.1	58,101.90	697,222.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	10	4.3	139,244.80	1,392,448.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	6	2.6	90,603.27	543,619.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	79,950.00	79,950.00
TOTAL	234	100.0	74,413.16	17,412,680.43

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	201	32,497,387.93
Incumplimiento de contrato	34	3,443,593.29
Falta de información	29	1,984,721.59
Vicio oculto	24	3,173,249.45
Devolución de dinero	15	842,427.98
Incumplimiento de garantía	8	824,846.10
Cobro indebido	1	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	30,000.00
TOTAL	313	42,804,072.65

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	73	10,305,675.52
Acuerdos	55	5,945,292.17
Fallo a favor	4	525,456.99
TOTAL	132	16,776,424.68

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	12
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	11
MI CONDADO, S.A.	10
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	9
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	9
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	7
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	6
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	6
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	5
DESARROLLO ZAR, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
INVERSIONES FERNANDO S.A.	4
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	4
LUXOR SKY CORP	4
SUCASA	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
WEST GARDENS, S.A.	3
ACACIAS GARDEN II, S.A.	2
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	2
DELOS REALTY INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
OLIMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC	2
PANAMÁ LAND COMPANY	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VIVIENDAS MADISON, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPTMEN PANAMA, .S.A	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
CHABEDU, S.A.	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACIOM VISTA CORONADO, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S DE RL	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
DS GROUP, INC	1
EDAX REAL STATE INVESTMENTS, S.A.	1
EH130	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BIENES RAICES DEYUNIVERSAL RED HILLS CORP	1
GRUPO MALE, S.A.	1
GRUPO REAL	1
GRUPO SANCHEZ Y SANCHEZ, S.A.	1
GRUPO URBIS	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMUEBLES DE ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
IVAN JAVIER ESQUIVEL CASTILLERO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LA QUINCE, S DE RL	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMIPA, S.A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
PA-HYPNOS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO	1
PROMOTORA B&P DESARROLLO INMOBILIARIO S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA C.P.M., S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO INMOBILIARIO UNIVERSAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA FLORESTA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y VENTAS, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
REY 67 S.A.	1
RIVERVIEW	1
ROGELUZ E HIJOS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC	1
SKY 66, S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE	1
SOCIEDAD PUNTA PARAISO VILLAGES, S.A.	1
SOLUCIONES ADAMA, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
TU CASA-AMINISTRACIO Y JUNTA DIRECTIVA PH VIVENDI	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLA LINETH (Silka Celibeth Villareal M.)	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
XONTAL, SA.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	313

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	275,570.03
Cláusula abusiva	1	500.00
TOTAL	7	276,070.03

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	112,350.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	16,990.00
TOTAL	4	129,340.00

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	11,100.00
TOTAL	1	11,100.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO DE 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
Alta Cucine	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	1	15,052.17
Falta de información	1	13,579.88
TOTAL	2	28,632.05

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	1	19,900.00
Devolución de dinero	1	5,900.00
TOTAL	2	25,800.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOUNO DE PANAMÁ, S.A.	1
CAR MARKET PANAMÁ	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	145
Electrodomésticos/equipos electrónicos	127
Celulares	113
Almacén por departamentos	78
Tv por cable	76
Funerarias	61
Hoteles o planes vacacionales	43
Mueblería/equipo electrónico	42
Agencias de viajes	40
Telefonía	39
Mueblerías	38
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	27
Gimnasio y centros deportivos	26
Clínicas	23
Escuelas / colegio	23
Eventos artísticos	22
Líneas aéreas	20
Universidad	19
Computadoras	15
Discoteca/Sala de eventos	14
Ferreterías, materiales de construcción o similares	13
Supermercados	13
Servicio de intermediación	13
Comunicaciones / internet	11
Fábricas de muebles	11
Servicios Profesionales	11
Ópticas	9
Ventas de colchones	8
Joyería/Relojerías	7
Remodelación	7
Herrerías	6
Bienes y raíces	6
Constructoras	5
Materiales de construcción	5
Salón de belleza	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos varios	4
Agencia de autos	3
Almacén de ropa y calzados	3
Bancos	3
Repuestos para autos	3
Restaurantes / fondas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Fumigadoras	3
Servicios de instalación	3
Dentista	3
Casa de empeño	2
Cursos de inglés	2
Farmacias	2
Taller de reparación de autos	2
Útiles de oficinas	2
Servicios de grúas	2
Centros de estéticas	2
Servicios Eléctricos	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Sedería/Sastrería	2
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cooperativas	1
Envío de dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Librerías	1
Imprenta y copiadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Casinos	1
Ventas por internet	1
TOTAL	1,187

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	391	32.9	456.98	178,679.72
Falta de información	358	30.2	871.52	312,003.78
Incumplimiento de servicio	103	8.7	762.86	78,574.13
Resolución de contrato	89	7.5	182.12	16,208.50
Incumplimiento de contrato	58	4.9	1,362.31	79,014.07
Devolución de dinero	42	3.5	1,292.27	54,275.51
Anulación de contrato	38	3.2	169.21	6,429.99
Vicio oculto	29	2.4	2,226.51	64,568.71
Cobro indebido	25	2.1	608.08	15,201.94
Custodia de bien	15	1.3	468.02	7,020.25
Veracidad de la publicidad	14	1.2	278.44	3,898.10
Venta engañosa	9	0.8	695.85	6,262.69
Daños y perjuicios	8	0.7	1,554.28	12,434.26
Resindir contrato	5	0.4	295.68	1,478.40
Mercancía defectuosa	3	0.3	224.03	672.10
TOTAL	1,187	100.0	704.90	836,722.15

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	163	26.9	471.04	76,779.43
Desistimiento	141	23.2	289.82	40,864.46
Desistimiento/Devolución	95	15.7	584.57	55,534.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	8.4	871.26	44,434.16
Acuerdo en audiencia/Varios	47	7.7	475.39	22,343.10
Resolución/Devolución	32	5.3	1,888.53	60,433.05
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	17	2.8	565.52	9,613.90
Resolución/Reemplazo	16	2.6	815.58	13,049.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	2.0	1,179.97	14,159.67
Transacción extrajudicial	12	2.0	685.20	8,222.39
Resolución/Reparar	6	1.0	1,314.97	7,889.83
Abandono	6	1.0	97.01	582.03
Resoluciones/Varios	4	0.7	249.85	999.40
Acuerdo/Reemplazo	3	0.5	465.97	1,397.91
Resolución/Cumplir	1	0.2	1,262.57	1,262.57
Acuerdo/Devolución	1	0.2	100.00	100.00
TOTAL	607	100.0	589.23	357,665.46

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	76	120,143.43
Vicio oculto	22	38,502.95
Incumplimiento de contrato	19	30,873.93
Devolución de dinero	17	23,111.74
Incumplimiento de garantía	6	6,257.73
Cobro indebido	3	7,597.47
Resindir contrato	2	1,399.40
TOTAL	145	227,886.65

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	38	52,043.84
Acuerdos	19	41,863.01
Resoluciones	11	40,030.10
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
TOTAL	69	135,736.95

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 JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	14
PROMOTORA CPM, S.A.	5
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	4
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
EL ROBLEDAL	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONCASA, S.A.	2
REPRESENTACIONES CABS, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BRISAS DE TANARA, S.A.	1
CASCO VIEW	1
CM SOLUCIONES	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINA DE BONANZA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMERCIALIZADORA VILMA	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO SANTA MONICA, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ETAPA UNO PDB ,S.A.	1
FINANCIERA COMERCIAL TORRION, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP	1
GENOVIX, S.A.	1
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO LOS PUEBLOS	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA A Y C, S.A.	1
INMOBILIARIA AGROPECUARIA DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES & C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
LUCKY ACES INC	1
LUXOR SKY CORP	1
MYSTIC VALLEY, S.A. Y THE GROUP PANAMA	1
OM CONSTRUCCIONES, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A.	1
PORTAL DEL SOL INVESTMENT, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA AGUADULCE S.A.	1
PROMOTORA BESCO, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMÁ	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLAS DE BAGALA	1
ROYALTY DEVELOPERS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SUCASA	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
TOTAL	145

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	107	50,601.78
Falta de información	11	7,050.73
Incumplimiento de servicio	2	891.47
Devolución de dinero	2	556.38
Vicio oculto	1	1,603.93
Custodia de bien	1	695.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Incumplimiento de contrato	1	70.00
Venta engañosa	1	38.51
TOTAL	127	62,021.87

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	52	22,244.06
Acuerdo	20	10,063.74
Resolución	11	7,558.05
Transacción extrajudicial	3	2,375.42
TOTAL	86	42,241.27

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	19
MULTIMAX	15
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	8
E-VISION	4
NOVEY	4
SUPER AUDIO	4
PHOTURA	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
PANAFOTO	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
PTY TEC COMPUTER SHOP	2
SOUND N MUSIC	2
BALBOA FURNITURE	1
BIARRTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CONTACTO MOVIL	1
CREDI HOGAR PANAMA, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DO IT CENTER	1
ECONOHOGAR	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRA PANAMA, S.A.	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA T.E.E.V.A.	1
ELEKTRA COLON SUCURSAL # 13	1
EVISION	1
FAST DEPOT	1
FCC SMART ALBROOK, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
HAYAT	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES DEL ATLANTICO 2020, S.A.	1
KAS, S.A.	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MEGA ELECTRONIC CORP. MUSIC PLANET	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
MULTIMAK	1
MUNDO CELULAR	1
PHONE STORE PTY	1
PRESTA ME 207	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
SAMSUNG	1
SANBEL MUEBLES, S.A.	1
SEARCH ENGIEN BUSINESS, INC	1
SIMACHINE	1
SIRENA ELECTRONICS	1
SONICEL	1
SONITEC	1
STORE HOME, S.A.	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SUPER OUTLET	1
SYSCOM STORE	1
TECH & HOUSE	1
TECH AND HOUSE, S.A.	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TOTAL	127

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	84	21,651.39
Incumplimiento de servicio	9	463.00
Falta de información	7	4,440.20
Custodia de bien	4	1,459.18
Resolución de contrato	3	656.74
Devolución de dinero	2	1,016.59
Venta engañosa	2	484.00
Vicio oculto	1	1,764.37
Incumplimiento de contrato	1	260.00
TOTAL	113	32,195.47

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	28	5,079.96
Acuerdo	7	3,440.70
Resolución	6	2,181.45
Transacción extrajudicial	1	195.00
TOTAL	42	10,897.11

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	5
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
PHONE STORE PTY	3
CELL & ELECTRONIC	2
CELULAR MODA	2
CELULARES PANAMA	2
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
ADELANTOS	1
ALVARO ELECTRONICS PANAMA	1
AMRT ZONE PANAMA	1
ANGIE SHOP	1
ARATERA, S.A.	1
ATTENZA ELECTRONICS, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL FELIZ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL PLANET	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR IN	1
CENTRO CELULARES DORADO, S.A.	1
CENTRO JK	1
CITY CENTER	1
CREDIYA, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONE	1
EL SURTIDOR 2	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA Y ACCESORIOS LA CENTRAL	1
ELECTRONICA Y CELULARES JESSY	1
ELEKTRO - SAM	1
ENCUENTRA 507	1
ENTER MIX	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICES CENTER	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
GS MOVIL	1
HYPHER MEDIA STORE	1
JONNY CELL, S.A.	1
JONYCELL, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL	1
KEISHOP PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUNA CELL	1
LUPI CELL	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL FOREVER	1
MOVIL PHONE JOYERIA	1
MOVIL PLUS	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A & A	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
OUTLET PHONE	1
PANACELL	1
PTY SHOPPING	1
ROYAL MOVIL KL	1
SKY OFFICE	1
SMART CELL MOVIL	1
SMART ZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL EXPRESS	1
SURTI CENTRO PANAMÁ, S.A.	1
TC MOBILE CENTER	1
TECH MOVIL	1
TECNO FIX	1
TIENDITA VIRTUAL IPHONE	1
TOP MOBILE	1
TPUCH MOVIL	1
UNIVERSO CELL 3	1
WORLD CELLULAR	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
TOTAL	113

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	23	19,414.98
Falta de información	6	3,383.75
Incumplimiento de servicio	2	1,064.00
Incumplimiento de contrato	1	1,371.00
Anulación de contrato	1	1,263.00
Venta engañosa	1	928.80
Vicio oculto	1	490.00
Devolución de dinero	1	404.00
Cobro indebido	1	150.91
Veracidad de la publicidad	1	2.14
TOTAL	38	28,472.58

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	10	9,473.61
Acuerdo	6	7,715.04
Resoluciones	5	3,331.77
TOTAL	21	20,520.42

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	8
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
FURNITURE CITY	2
ARTE & MUEBLE ESTILO Y ELEGANCIA	1
ARTE & MUEBLES ESTILO Y ELEGANCIA	1
ARTES & MUEBLES	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CREDI-MUEBLES	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
ECONOPRECIOS, S.A.	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
GANGAS PENONOME	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
GRUPO MEGA	1
HOME CENTER DECOR	1
JAMAR	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HOUSE CHITRE	1
MIXO, S.A.	1
MONTARANA DESING	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLES MODERNOS/GRUPO R y S INTERNACIONAL, S.A.	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
SILLONES COMODOS	1
TOTAL	38

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	58	948,927.76
Falta de información	4	31,498.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Venta engañosa	2	24,469.00
Incumplimiento de servicio	2	9,348.32
Devolución de dinero	1	20,995.00
TOTAL	69	1,075,260.88

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	317,033.72
Acuerdo	6	83,218.47
Resolución	2	19,269.06
TOTAL	37	419,521.25

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	24
PANAMOTOR	12
PETROAUTOS, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	9
BAHIA MOTORS	5
ADVANCED MOTORS, S.A. / PETROAUTOS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FOR AUTO PANAMA S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	1
MOTORES JAPONESES	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	69

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	48	356,949.54
Falta de información	9	86,430.00
Incumplimiento de contrato	2	18,480.00
Incumplimiento de servicio	1	10,700.00
Venta engañosa	1	4,147.85
TOTAL	61	476,707.39

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	98,663.61
Resolución	1	22,900.00
Acuerdo	1	4,400.00
TOTAL	18	125,963.61

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 JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GOLDEN MOTOR, S.A.	5
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
ROCK CARS AUTOS USADOS	5
PLATINIUM CARS	4
SANDI AUTOS	4
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
MP AUTOS	2
PETROAUTOS, S.A.	2
SUPERAUTOS PANAMÁ	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTO SMART S.A.	1
AUTOS COOL S.A.	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A. / COBROS INCAPASA	1
CARS 4V PANAMA S.A.	1
CMG MOTORS GROUP	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
FULL CARS INC	1
FUSION GAMES S.A.	1
GALERY CARS	1
GET A CAR	1
INVERSIONES RAIHAN S.A.	1
MAIR BENADIBA Y JASON MATTIA	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MOTORES DASOO	1
MOVIL AUTOS S.A.	1
PLAZA CAR CENTER	1
PTY CAR CENTER	1
SAEED MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	61

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	4.9	59,862.16
2016	302	13.5	371,459.57
2017	438	19.6	393,978.99
2018	427	19.1	560,390.99
2019	480	21.5	269,379.62
2020	257	11.5	141,189.19
2021	218	9.8	123,178.86
TOTAL	2,231	100.0	1,919,439.38

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	3.3	31,847.77
2016	274	15.5	286,129.69
2017	313	17.7	298,966.18
2018	411	23.2	353,926.52
2019®	351	19.8	194,781.02
2020	175	9.9	97,035.44
2021	189	10.7	104,305.58
TOTAL	1,772	100.0	1,366,992.20

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	218	100.0	123,178.86
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	198	90.8	115,428.88
Falta de información	9	4.1	2,756.75
Vicio oculto	5	2.3	3,491.31
Cobro indebido	2	0.9	181.40
Devolución de dinero	2	0.9	628.07
Incumplimiento de servicio	1	0.5	43.81
Venta engañosa	1	0.5	648.64
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	141	42.7	83,959.13
Resueltas	189	57.3	104,305.58
Acuerdo y Desistimiento	153	46.4	77,817.88
Resolución de Fondo	36	10.9	26,487.70
TOTAL	330	100.0	188,264.71

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 JUNIO 2021

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	188	99.5	104,146.58
Conciliación-Veracidad	1	0.5	159.00
TOTAL	189	100.0	104,305.58

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	141	42.9	83,959.13
Acuerdos	153	46.5	77,979.87
Resoluciones	35	10.6	26,166.71
TOTAL	329	100.0	188,105.71

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN
PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

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

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

SECCIÓN
VEHÍCULOS A MOTOR

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD EN VEHICULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Agencia de autos	66
Venta de autos usados	61
Repuestos para autos	31
Taller de reparación de autos	25
Alquiler de autos	5
Servicio de intermediación	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Agencia de motos	2
Hoteles o planes vacacionales	1
Motores (no autos)	1
Servicios de instalación	1
Servicios de grúas	1
TOTAL	200

Fuente: Sección de Vehículo a Motor

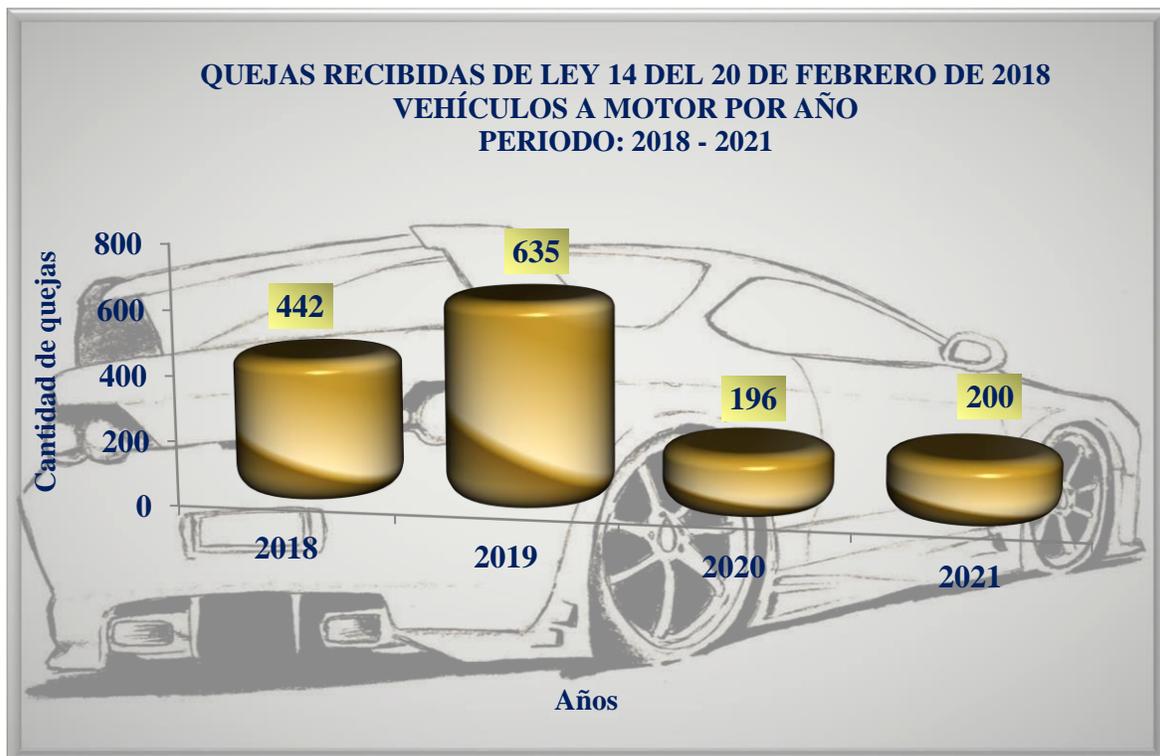
CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO

NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 A JUNIO 2021

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B./)
2018	442	3478738
2019	635	4506180.78
2020	196	1127740.69
2021	200	1,635,749.77
TOTAL	1,473	10,748,409.24

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DE
CONSUMIDOR DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018,
VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y
MONTO
NACIONAL**

PERÍODO: FEBRERO 2018 A JUNIO 2021

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	127	850,417.14
2019	261	1,756,424.23
2020	115	776,690.17
2021	79	594,618.65
TOTAL	582	3,978,150.19

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DE 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	133	66.5	10,317.68	1,372,251.38
Incumplimiento de servicio	25	12.5	1,562.46	39,061.47
Falta de información	21		5,300.98	111,320.65
Custodia de bien	6	3.0	969.09	5,814.52
Incumplimiento de contrato	4	2.0	6,577.30	26,309.19
Daños y perjuicios	3	1.5	390.50	1,171.50
Devolución de dinero	2	1.0	15,278.61	30,557.21
Venta engañosa	2	1.0	13,308.43	26,616.85
Cobro indebido	2	1.0	450.00	900.00
Vicio oculto	1	0.5	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.5	1,735.60	1,735.60
TOTAL	200	89.5	8,178.75	1,635,749.77

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



QUEJAS DE LEY 18 DE 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

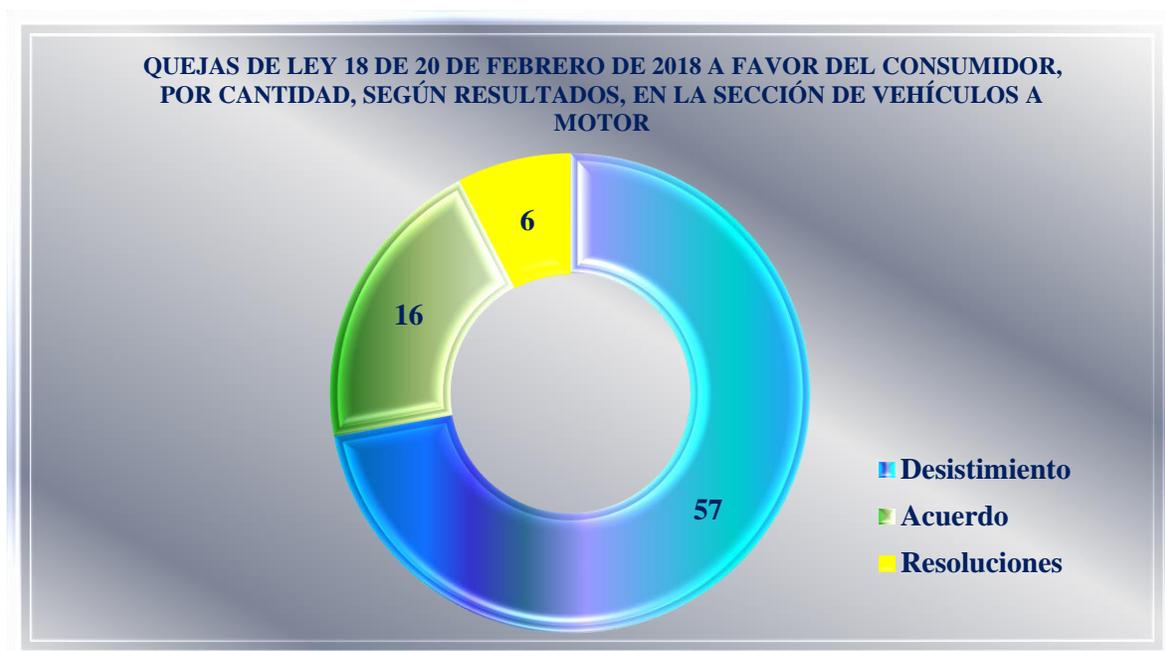
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	57	72.2	7,694.02	438,558.99
Acuerdo	16	20.3	6,785.73	108,571.60
Resoluciones	6	7.6	7,914.68	47,488.06
TOTAL	79	100.0	7,526.82	594,618.65

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

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE
VEHÍCULOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	24
PETROAUTOS, S.A.	13
PANAMOTOR	11
RICARDO PEREZ, S.A.	9
RASTRO MULTIMOTORES	7
BAHIA MOTORS	5
GOLDEN MOTOR, S.A.	5
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
ROCK CARS AUTOS USADOS	5
SANDI AUTOS	4
CLASS ONE SERVICES	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
MP AUTOS	2
SUPERAUTOS PANAMÁ	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
UNIVERSAL MOTORS S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	35	63.6	93,932.2	3,287,627.75
Falta de información comercial	7	12.7	22,902.6	160,317.90
Vicios ocultos	5	9.1	58,573.2	292,866.13
Incumplimiento de contrato	5	9.1	55,572.3	277,861.25
Aclaración de contrato	1	1.8	57,999.0	57,999.00
Devolución de abono/dinero	1	1.8	9,922.8	9,922.81
Incumplimiento de garantía	1	1.8	6,658.7	6,658.66
TOTAL	55	100.0	74,422.79	4,093,253.50

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	13	44.8	38,748.56	503,731.23
Acuerdo judicial	10	34.5	139,244.80	1,392,448.00
Fallo a favor	6	20.7	90,603.27	543,619.59
TOTAL	29	100.0	84,130.99	2,100,967.83

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	6	516,728.71
Falta de información comercial	4	45,673.96
Incumplimiento de garantía	1	130,000.00
Incumplimiento de contrato	1	3,000.00
TOTAL	12	695,402.67

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./.)
Inmobiliarias	8	649,728.71
Escuelas / colegio	4	45,673.96
TOTAL	12	695,402.67

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

AÑO: 2006 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	4.9	1,162,188.01
2008	58	5.1	1,165,958.76
2009	71	6.2	3,177,387.81
2010	197	17.2	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.2	4,552,121.01
2013	68	5.9	3,037,107.83
2014	83	7.2	2,925,140.26
2015	83	7.2	2,460,388.06
2016	90	7.9	1,482,834.38
2017	86	7.5	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
2021	12	1.0	695,402.67
TOTAL	1,146	100.0	54,723,756.80

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 - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	2,610	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	488	297,265.96

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	20	8.7	6,510.00	5.7
SUPERMERCADO REY	13	5.7	15,710.00	13.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	12	5.2	5,260.00	4.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.9	800.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.9	800.00	0.7
SUPERMERCADO 99	1	0.4	300.00	0.3
OTROS	179	78.2	85,335.00	74.4
TOTAL	229	100.0	114,715.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

PERÍODO: 2018-2021 (enero - junio)

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	11	4	600.00	44	37	8,050.00	12	197	40,000.50	44	284	62,850.00
Préstamos personales y comerciales	5	2	1,250.00	9	2	500.00	11	6	4,200.00	9	2	1,250.00
Tasa de interés	24	13	5,850.00	15	11	4,250.00	46	9	6,750.00	28	18	13,350.00
Hoteles, moteles y pensiones	0	2	300.00	3	8	1,730.00	9	19	3,950.00	6	26	6,500.00
Transporte aéreo (25%)	4	1	300.00	2	0	0.00	4	8	5,550.00	8	2	500.00
Consumo de energía eléctrica	1	1	250.00	2	0	0.00	9	3	1,500.00	8	2	3,250.00

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

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

PERÍODO: 2018 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	107	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	6	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	60	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	86	96	157	95
	Consulta sin autorización	12	11	19	24
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	7	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Reestructuración)	4	0	0	0
Rectificar	Rectificar historial (números)	110	102	210	103
	Rectificar forma de pago	8	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	12	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	10	5	14	6
	Rectificar saldo actual	10	20	10	13
	Rectificar monto original	2	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	1	2	0
	Rectificar de activa a cancelada	43	45	58	61
TOTAL		477	416	772	507

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

Fuente: Departamento de Investigación.

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

PERÍODO: 2018-2021 (junio)

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)
Rectificar historial (números)	110	30	39,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	86	24	40,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00
Eliminar por prescripción	107	23	50,900.00	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	60	13	45,000.00	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00
Rectificar de activa a cancelada	43	2	3,000.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00
Consulta sin autorización	12	5	8,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00

NOTA: En el motivo Modificar de activa a cancelada fue cambiada a Rectificar de activa a cancelada (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

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

NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2021(hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	6	7,500.00
TOTAL	2,579	1,475,890.00

Fuente: Departamento de Investigación.



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

NACIONAL

AÑO: 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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

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

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021 (a junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	255
TOTAL	1,531

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2021 (a junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	4	5,850.00
TOTAL	265	312,585.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2021 (a junio)

MOTIVOS	AÑOS							
	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	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Aumento de mensualidad	1	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1	...
Cobro por copias	...	2
Libros	...	2	1	2
Discriminación	...	1	...	1	1
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	53	9	4

*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).

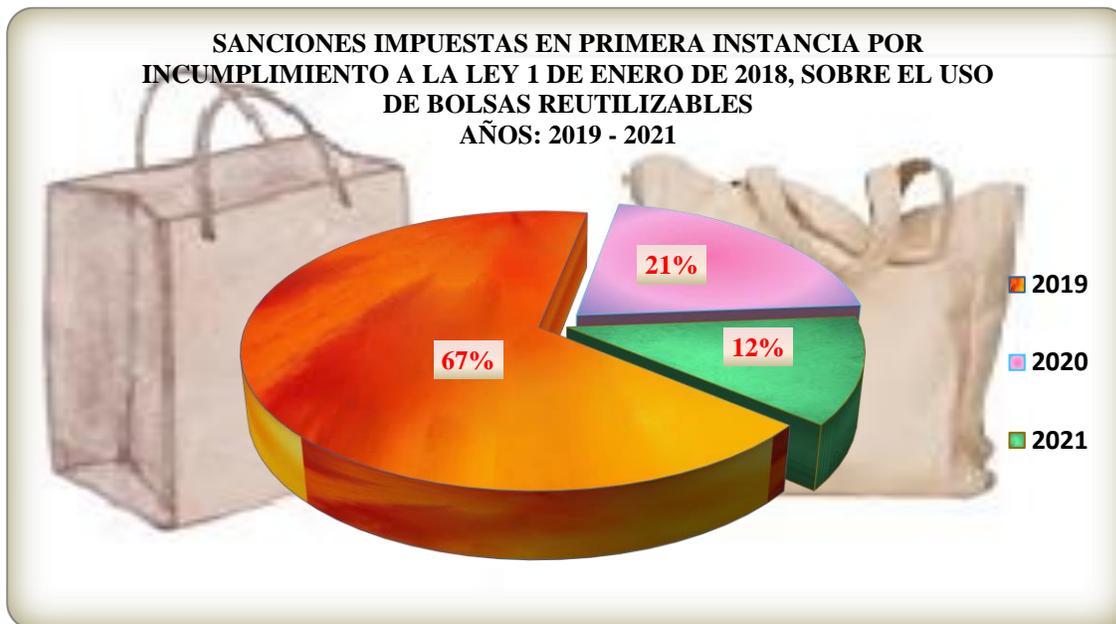
Fuente: Departamento de Investigación.

COMPARATIVO ANUAL DE SANCIONES IMPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA, POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: 2019 - 2021 (hasta junio)

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
2019	43	11,900.00
2020	19	3,700.00
2021	11	2,201.00
TOTAL	73	17,801.00

Fuente: Departamento de Investigación



SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS SEGÚN MOTIVOS, SOBRE LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: 2019 - 2021 (hasta junio)

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	65	15,401.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	8	2,400.00
TOTAL	73	17,801.00

Fuente: Departamento de Investigación

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

AÑOS: 2015 - 2021 (a junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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 (a junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	1	0	0.00
TOTAL	17	8	2,000.00

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
No cumplieron con la publicidad	16	29,765.77
POR DENUNCIA		
Falta de información	1	0.00
La publicidad no es veraz	67	0.00
No cumplieron con la publicidad	12	0.00
POR OFICIO		
Hasta agotar existencias	2	0.00
No indica la fecha de duración	12	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	5	0.00
Venta especial sin falta	11	0.00
TOTAL	127	29,765.77
VERIFICACIÓN	82	0.00

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO DE 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	11	0.00
Sin Falta	8	0.00
QUEJAS		
Honró	2	819.94
TOTAL	24	819.94

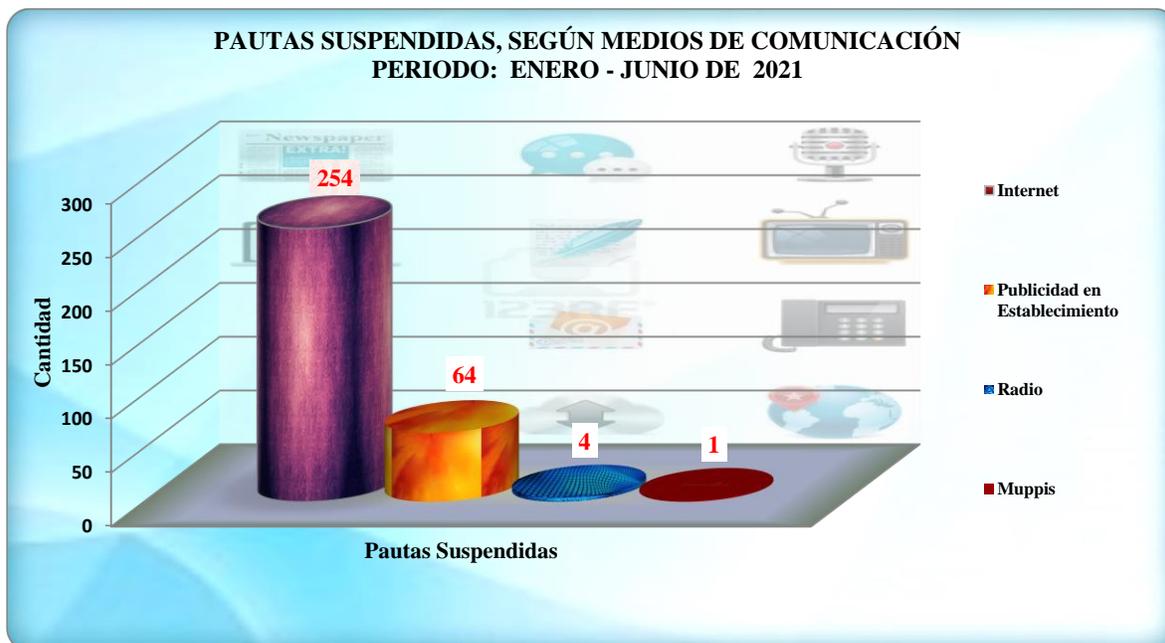
Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	254
Publicidad en Establecimiento	64
Radio	4
TV/Radio/Internet	1
Medios Impresos	3
Muppis	1
TOTAL	327

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO DE 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
TIGO	5
CABLE & WIRELESS PANAMA	4
CLARO PANAMA	3
MINIMED	3
PEDIDOS YA	3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	3
SUPERMERCADO REY	3
AFX EXPRESS S.A.	2
BAC CREDOMATIC	2
COLLINS	2
DISTRIBUIDORA VERDE AZUL	2
FANTASTIC CASINO	2
FARMA VALUE	2
FARMACIAS ARROCHA	2
MCDONALD'S	2
NESTLE	2
ÓPTICA VISIÓN CENTER	2
PAPA JOHNS	2
PRICE SMART	2

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

SEDE CENTRAL

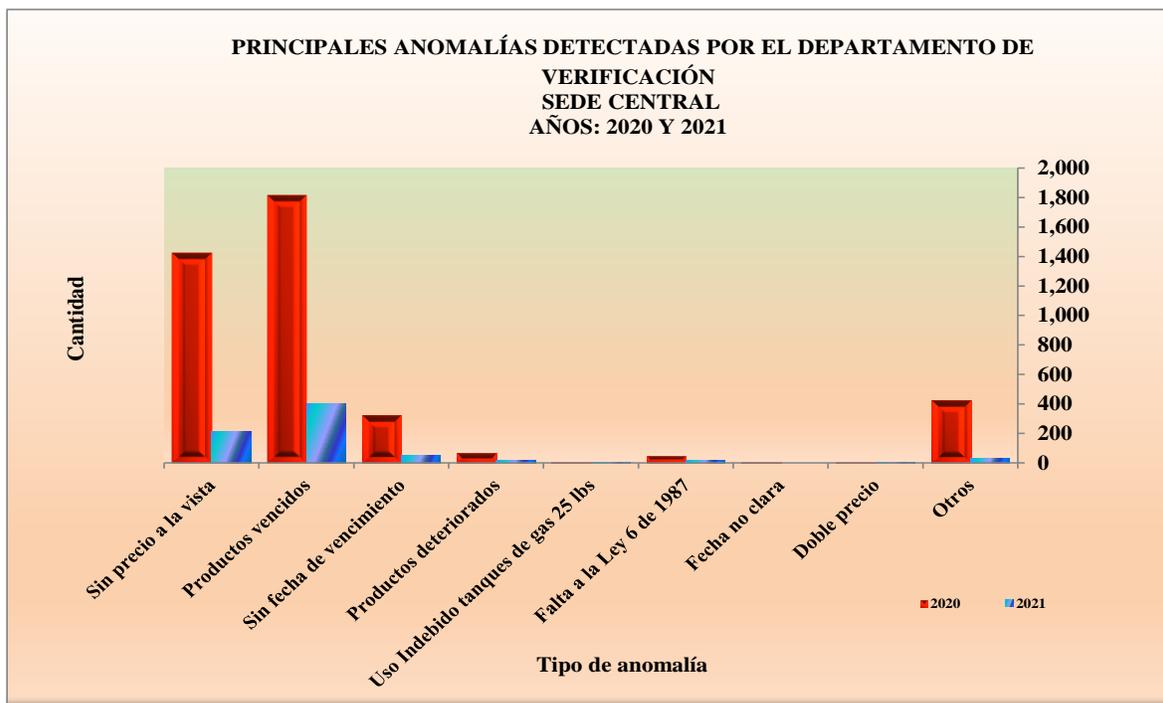
AÑOS : 2020 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	215
Productos vencidos	1,813	402
Sin fecha de vencimiento	323	54
Productos deteriorados	68	17
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	7	4
Falta a la Ley 6 de 1987	47	17
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	1
Otros	428	27
TOTAL	4,120	737

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

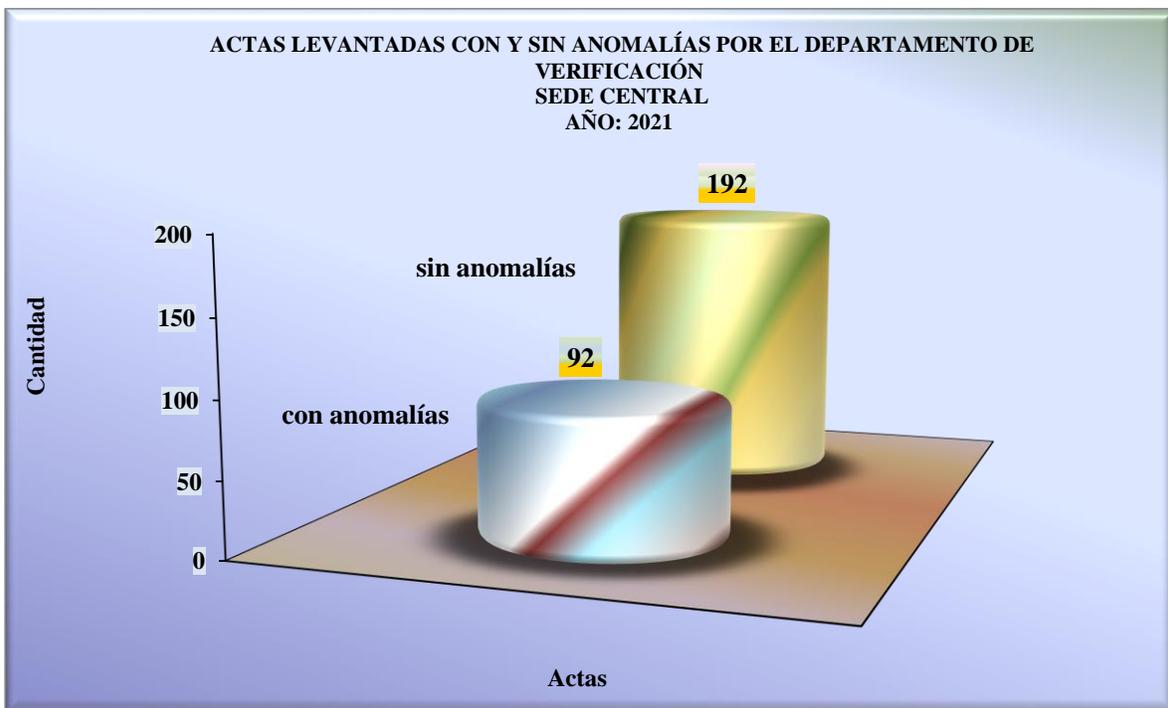
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	92	192

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

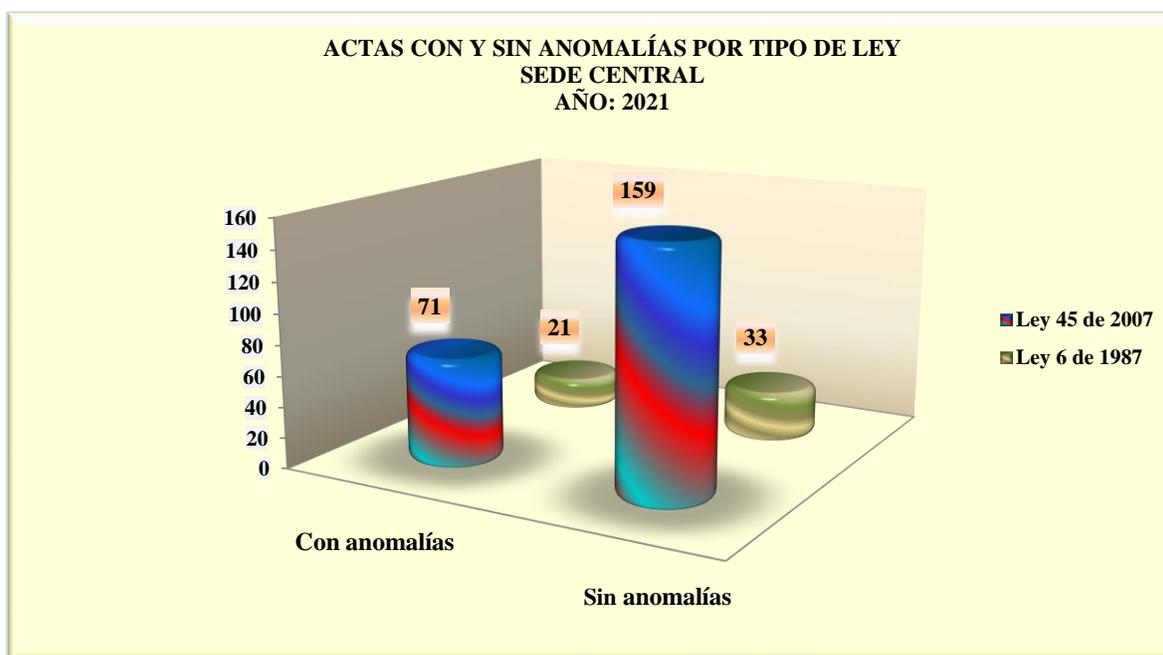
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	71	159
Ley 6 de 1987	21	33

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

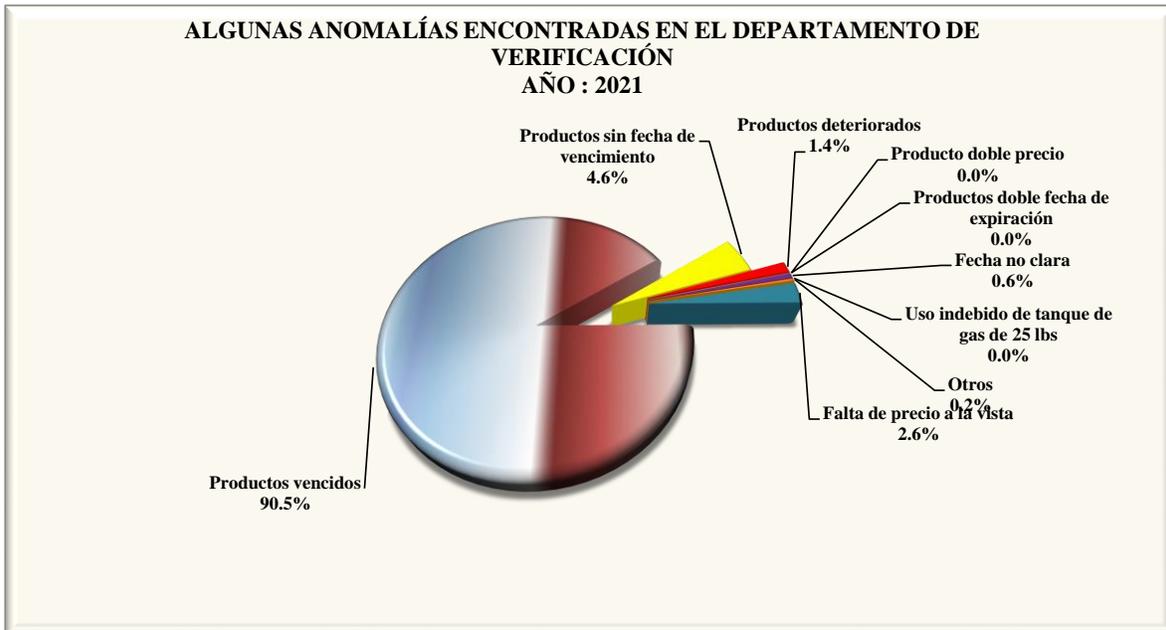
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	1,272	2.6
Productos vencidos	43,823	90.5
Productos sin fecha de vencimiento	2,239	4.6
Productos deteriorados	675	1.4
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	1	0.0
Fecha no clara	300	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	8	0.0
Otros	117	0.2
TOTAL	48,435	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

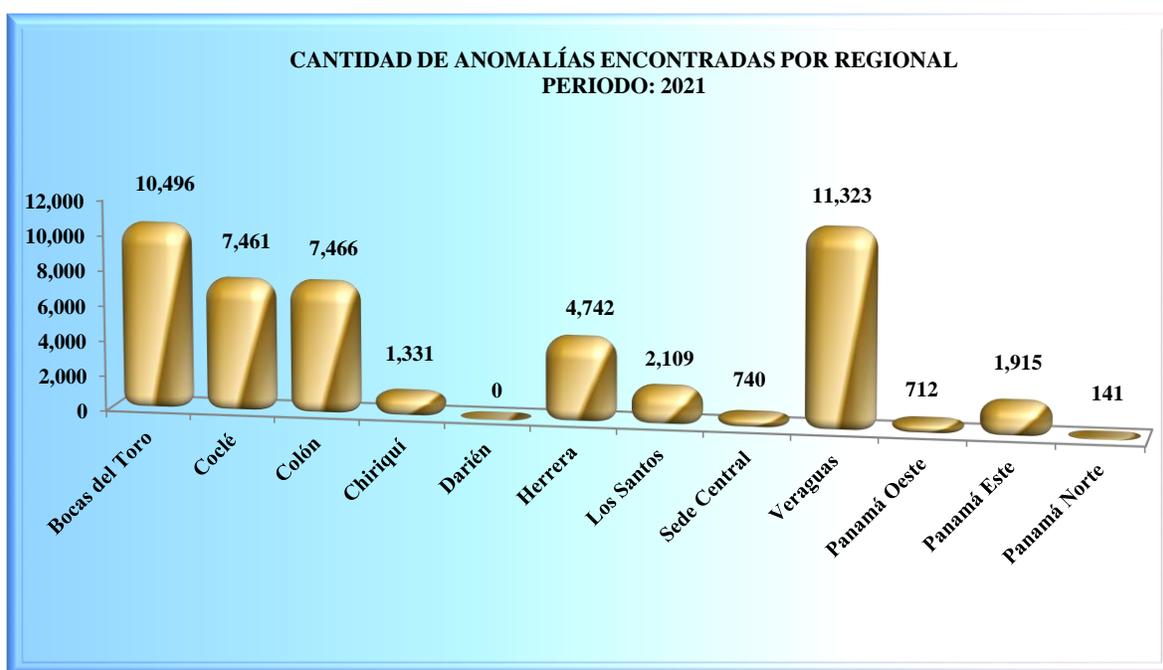
NACIONAL

PERIODO : ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,496	21.7
Coclé	7,461	15.4
Colón	7,466	15.4
Chiriquí	1,331	2.7
Darién	0	0.0
Herrera	4,742	9.8
Los Santos	2,109	4.4
Sede Central	740	1.5
Veraguas	11,323	23.4
Panamá Oeste	712	1.5
Panamá Este	1,915	4.0
Panamá Norte	141	0.3
TOTAL	48,436	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	17	66	56	58	18		215
Productos vencidos (PV)	productos	13	39	37	232	57	24	402
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	5		49				54
Productos deteriorados	productos		17					17
Productos doble fecha de expiración	productos							0
Producto doble precio	productos		1					1
Fecha no clara	productos							0
Incumplimiento con la información comercial	productos	6	1	1	1	3		12
Venta atada	productos				1			1
Incumplimiento de precios topes-gas	productos							0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos		1	3				4
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento							0
Cobro indebido de propina	establecimiento		1					1
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento							0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento							0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreros	establecimiento				2			2
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento		2	3	2		8	15
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento							0
Falta a la ley 6ta de 1987 No brinda trato preferencial	establecimiento			1				1
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento				2			2
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento							0
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento							0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento							0
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento		5					5
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	1	1		1		4
Verificación de alerta internacional	productos							0
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento							0
Discriminación	estacionamiento	1						1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento							0
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento			1				1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento							0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento							0
Verificaciones especiales	establecimiento							0
TOTAL		43	134	152	298	79	32	738

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

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

Fuente: Departamento de Verificación

ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	68	553	276	30	0	50	2	215	18	13	38	9	1,272
Productos vencidos (PV)	productos	10,327	5,041	6,881	1,294	0	4,665	2,092	402	10,630	1,756	609	126	43,823
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	1,611	62	0	0	1	0	54	456	0	33	0	2,239
Productos deteriorados	productos	74	124	236	0	0	25	2	17	29	138	30	0	675
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Fecha no clara	productos	4	103	4	0	0	0	4	0	185	0	0	0	300
Incumplimiento de precios sopep-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	1	2	0	0	5	0	0	0	0	0	8
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 sopep-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	5
*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	1	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreiro	establecimiento	0	12	2	0	0	0	2	2	2	0	0	1	21
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	1	4	1	0	0	0	15	0	0	0	0	22
Falta a la ley 6ta de 1987 letra con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 sin letreiro	establecimiento	0	9	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	14
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Falta a la ley 134 de 2013 letra 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	1	0	1	0	1	0	13	0	5	0	2	23
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	4	1	0	1	0	6
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
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	1	0	0	0	1	2
TOTAL		10,496	7,461	7,466	1,331	0	4,742	2,109	739	11,323	1,915	712	140	48,436

* 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 - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	68	553	276	30	0	50	2	18	13	38	9	1,057
Productos vencidos (PV)	productos	10,327	5,041	6,881	1,294	0	4,665	2,092	10,630	1,756	609	126	43,421
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	1,611	62	0	0	1	0	456	0	33	0	2,185
Productos deteriorados	productos	74	124	236	0	0	25	2	29	138	30	0	658
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fecha no clara	productos	4	103	4	0	0	0	4	185	0	0	0	300
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	1	2	0	0	5	0	0	0	0	8
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43' con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	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
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	0	12	2	0	0	0	2	2	0	0	1	19
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero 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 letrero	establecimiento	0	9	0	0	0	0	2	0	1	0	0	12
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Falta a la ley 134 de 2013 letrero 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	1	0	1	0	1	0	0	5	0	2	10
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL POR REGIONAL		10,496	7,461	7,466	1,331	0	4,742	2,109	11,323	1,915	712	141	47,696

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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.	30	28	19	22	0	151	24	11	135	3	17	4	444
Almacenes	2	17	16	58	0	38	2	36	7	7	2	2	187
Animales	0	0	3	0	0	7	0	0	0	0	0	1	11
Auto Repuestos	0	0	8	1	0	0	6	0	0	0	0	0	15
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Casinos	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Celulares	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Cines	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Clínicas y Hospitales	0	0	1	2	0	1	0	18	3	0	1	0	26
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	12	0	0	7	7	27
Constructoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Cooperativas	0	0	2	2	0	0	0	1	15	0	0	0	20
Distribuidora e Importadoras	0	2	7	3	0	11	0	8	0	0	2	1	34
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	1	0	5	0	2	0	0	8
Electronicas	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Estaciones de Gasolina	0	3	0	0	0	2	0	2	0	1	0	0	8
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Farmacias	1	18	12	4	0	2	2	10	2	5	1	4	61
Ferreterías	0	0	0	1	0	18	1	2	0	0	0	1	23
Funerarias	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Hoteles y Pensiones	0	7	0	3	0	0	1	1	3	0	0	0	15
Internet	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Joyería y Relojería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1	0	0	20
Lavanderías y Lavamáticos	0	0	18	0	0	0	2	0	0	1	1	4	26
Librería	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	4
Materiales de Construcción	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	3	1	8
Mini Super	181	94	119	60	0	348	24	23	129	29	40	64	1,111
Mueblerías	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4
Ópticas	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Otros	4	78	0	29	0	0	1	0	4	0	1	0	117
Panaderías/Refresquerías	0	6	2	0	0	17	2	11	1	0	3	2	44
Pintura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	1	8	31	8	0	19	2	53	6	9	3	3	143
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Salón de Belleza	0	0	0	0	0	0	2	8	0	1	0	0	11
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Eléctricos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Supermercados	20	34	40	20	0	41	9	46	14	17	32	5	278
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	4
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	5
Taller de Reparaciones de Autos	1	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	7
Útiles de Oficina	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Veterinarias	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Zapatería	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL DE VISITAS	240	300	281	230	0	660	91	303	320	84	114	99	2,722

Fuente: Departamento de Verificación.

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

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	710	21.1	223,551	78.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,513	4.1
SUPER CARNES	744	22.1	2,369	0.8
SUPERMERCADO REY	892	26.5	16,629	5.9
SUPERMERCADO XTRA	649	19.3	15,995	5.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	358	10.6	4,360	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.1
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	880	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	492	0.2
POLL MART	16	0.5	361	0.1
PRICE SMART		0.0	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	63	0.0
TOTAL	3,369	100.0	283,199	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 JUNIO 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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	19	7.5	18,446	7.7
SUPERMERCADO 99	6	2.4	116,515	48.4
SUPERMERCADO XTRA	46	18.1	41,033	17.1
SUPERMERCADO REY	154	60.6	36,193	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,181	8.0
SUPER CARNES	29	11.4	162	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	254	100.0	240,503	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 JUNIO 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	70	32.9	1,592	4.1
SUPERMERCADO 99	40	18.8	13,129	34.0
SUPER CARNES	47	22.1	400	1.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.3
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA	7	3.3	6,055	15.7
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,316	6.0
PRICE MART	49	23.0	2,660	6.9
MEGA DEPOT		0.0	600	1.6
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.6
SUPER KOSHER		0.0	145	0.4
TOTAL	213	100.0	38,590	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.

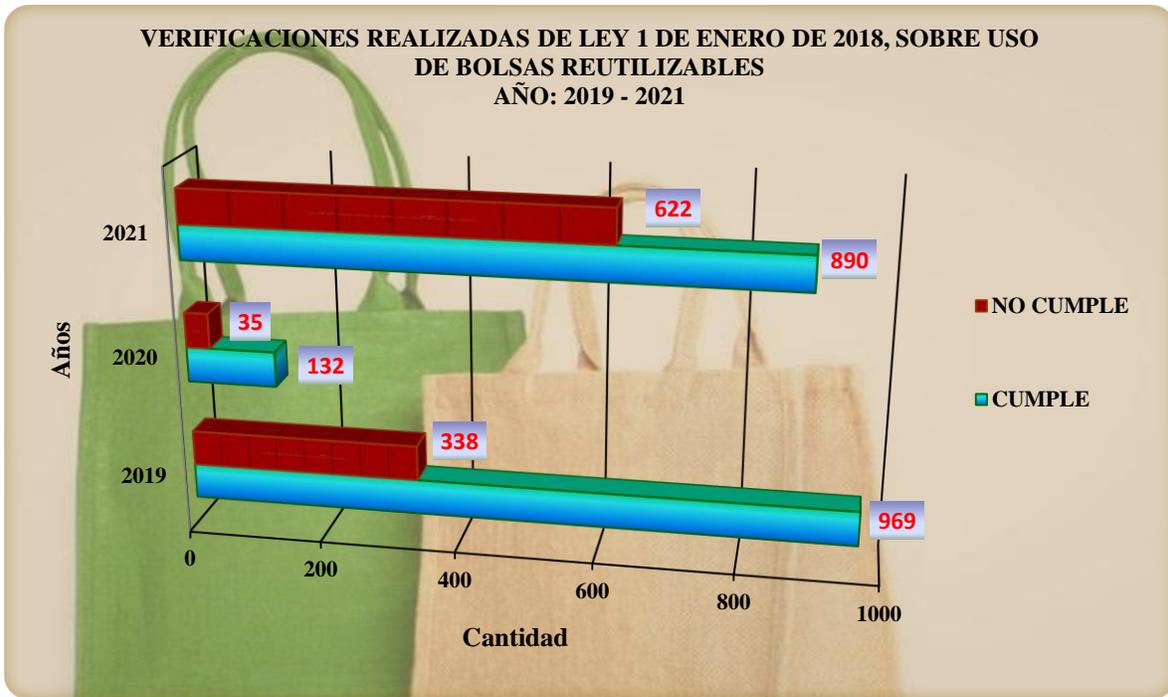
Fuente: Departamento de Verificación.

COMPARATIVO DE VERIFICACIONES Y VISITAS REALIZADAS DE LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES, SEGÚN AÑO

AÑO: 2019 - 2021 (hasta junio)

AÑOS	VERIFICACIONES REALIZADAS		TOTAL DE AGENTES VISITADOS
	CUMPLE	NO CUMPLE	
2019	969	338	914
2020	132	35	120
2021	890	622	763
TOTAL	1,991	995	1,797

Fuente: Departamento de Verificación



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

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

NACIONAL

Última Act.20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
	Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple
	No cumple	435
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	92
	No cumple	235
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	288
	No	65
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	189
	No	129
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	95
	No	131
No entrega/ No vende bolsa		990
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple		1,991
Verificaciones no cumple		995
TOTAL		2,986

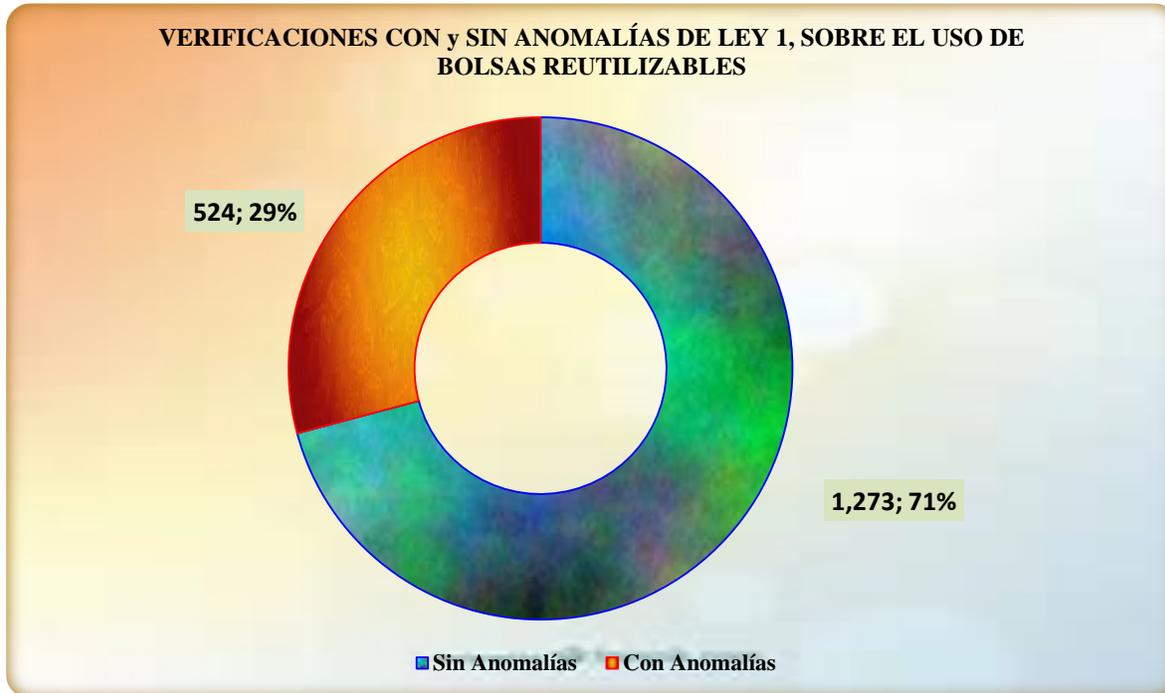
Fuente: Departamento de Verificación.

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

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

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	1,273
	Con Anomalías	524
TOTAL		1,797

Fuente: Departamento de Verificación.



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

PERÍODO: ENERO DE 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021

NACIONAL

Última Act.20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	120
	No cumple	243
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	43
	No cumple	154
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	184
	No	31
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	100
	No	95
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	35
	No	99
No entrega/ No vende bolsa		408
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple	890	
Verificaciones no cumple	622	
TOTAL	1,512	

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO DE 2021 AL 30 DE JUNIO DE 2021

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	462
	Con Anomalías	301
TOTAL		763

Fuente: Departamento de Verificación.

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

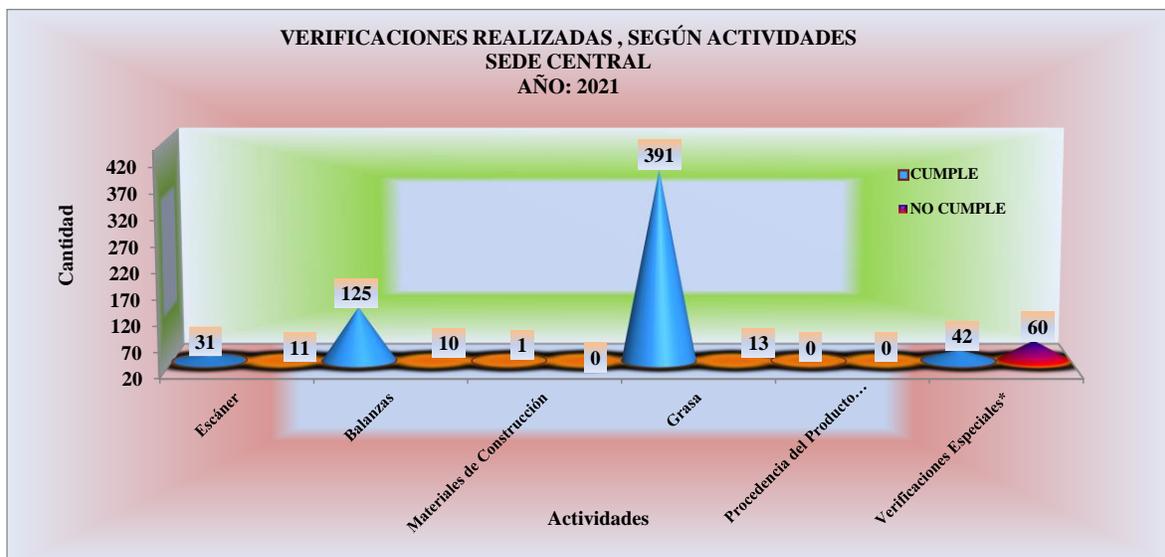
PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	31	11
Balanzas	125	10
Materiales de Construcción	1	0
Grasa	391	13
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	42	60

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

Fuente: Departamento de Metrología.



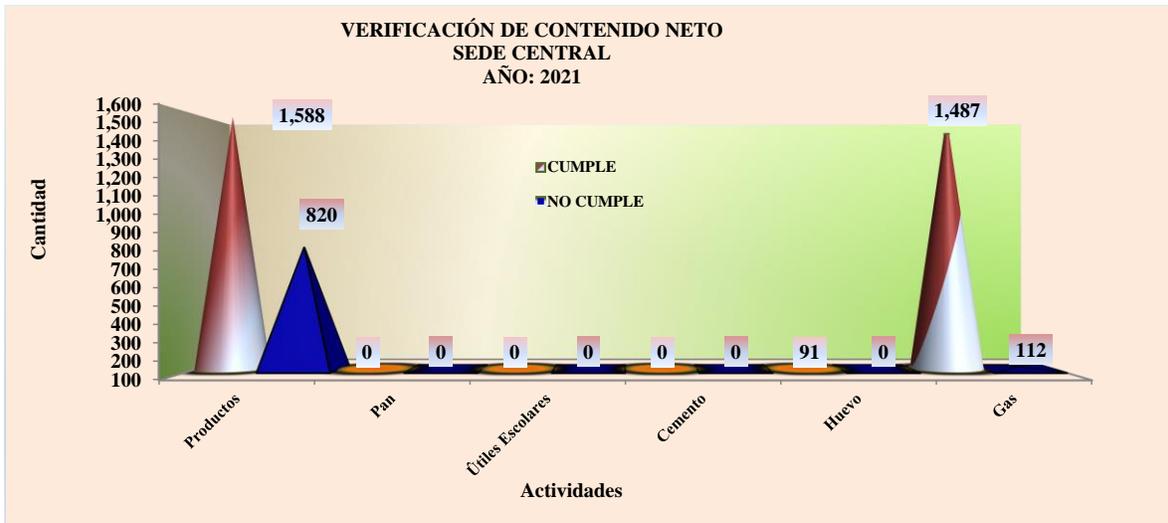
VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,588	820
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	91	0
Gas	1,487	112

Fuente: Departamento de Metrología.



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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	8	2
Surtidores	69	0
Tanques	11	0

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

Fuente: Departamento de Metrología.



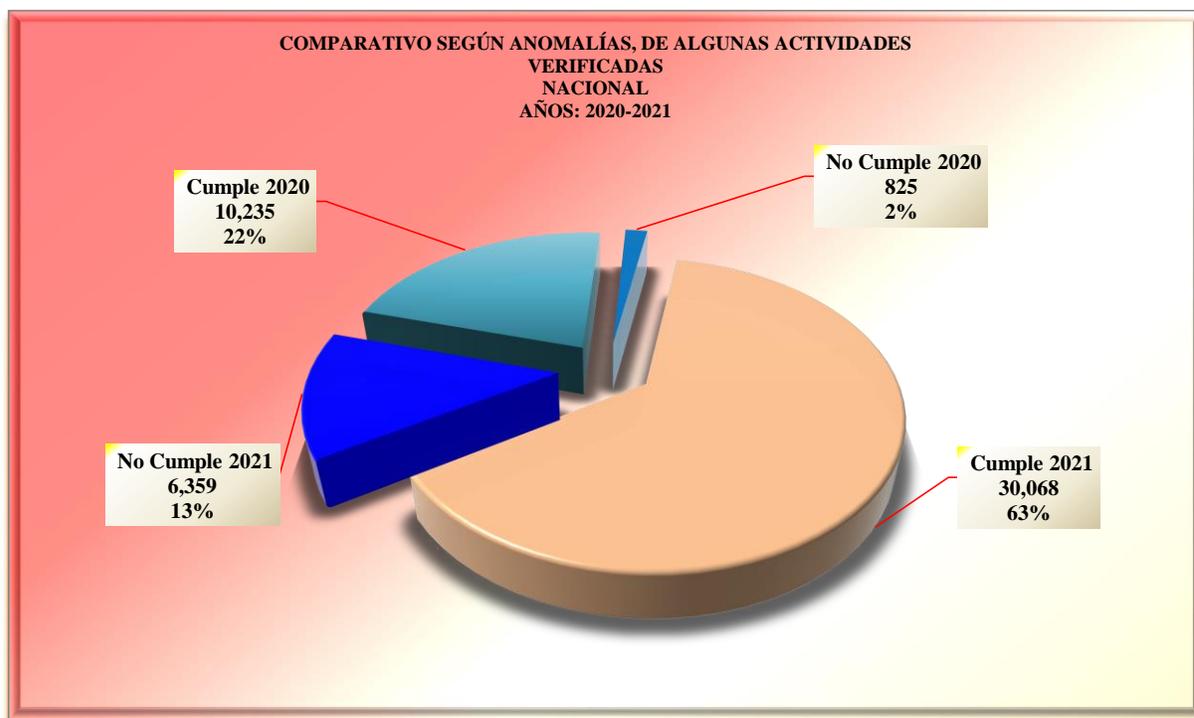
COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL
PERÍODO: 2021 (hasta junio) - 2020

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	139	182	193	173
Pesas y Balanzas	461	111	222	34
Combustible (1)	429	12	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	28,523	5,957	8,259	371
Mat. Construcción (establec)	1	0	28	33
Grasas (pailas-freidoras)	391	13	266	9
Procedencia del Producto Alimenticio	0	13	2	55
Verificaciones Especiales	124	71	28	117
TOTAL	30,068	6,359	10,235	825

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		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	
Análisis de calidad de arroz	producto					0	1							0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	6	3	50	2	43	3	12	1			14	1	125	10	135
- A favor del consumidor	balanza	1												1	0	1
- En contra del consumidor	balanza					2								2	0	2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica						2							0	2	2
Análisis Físicoquímicos	marcas													0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	182	124	1,160	180	45	258			45	258	156	0	1,588	820	2,408
Verificación contenido neto de Pan	producto													0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto													0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto													0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	1			0	1			0	2	1	0	1	4	5
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevo)											91	0	91	0	91
Verificación contenido neto de Gas	producto (cilindro)	1,244	80			70	0			70	0	103	32	1,487	112	1,599
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)							1	0					1	0	1
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)													0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento													0	0	0
Bloques	establecimiento											1	0	1	0	1
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	1	0							3	1	4	1	8	2	10
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	1	0							22	0	46	0	69	0	69
- A favor del consumidor	surtidor													0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor													0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	1	0							3	0	7	0	11	0	11
Verificación de agroquímicos	establecimiento													0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	7	2	13	5	3	1	3	0	0	1	5	2	31	11	42
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		12		0				1		1		14		14
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2		3		1				2		1		9		9
Verificación de grasas	freidora o paila							225	10	165	3	1	0	391	13	404
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento													0	0	0
Información comercial	marca			176	3,596									176	3,596	3,772
Verificaciones Especiales *	prod-establec	12	13	0	9	0	2	3	3	2	10	25	23	42	60	102
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,454	223	1,399	3,792	161	266	244	14	310	275	454	59	4,022	4,629	8,651

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

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	12	2	49	31	0	0	62	0	44	16	44	12	125	10	125	40	461	111	572
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	11	0	17	0	17
- En contra del consumidor	balanza	1	2	49	31	0	0	62	0	39	16	44	12	124	10	114	40	444	111	555
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	8	0	16	16
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	6,906	2,212	0	0	0	0	8,860	1,129	8	0	1,588	820	8,910	1,396	26,272	5,557	31,829
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	4	1	32	38	0	0	20	13	43	20	18	23	1	4	31	30	149	129	278
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91	0	91
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	8	0	628	285	37	3	0	0	0	0	1,487	112	0	0	2,160	400	2,560
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	1	0	0	0	27	0	27
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	1	4	0	0	1	0	1	0	0	0	8	2	12	4	25	10	35
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0	246	2	339	2	341
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2
- 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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	51	0	65	0	65
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	12	5	10	52	11	0	24	32	22	15	16	21	31	11	13	46	139	182	321
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10	0	119	0	0	0	35	0	35	0	0	0	14	0	133	0	389	0	389
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	10	0	109	0	0	0	41	0	23	0	0	0	9	0	97	0	328	0	328
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	391	13	0	0	391	13	404
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	10	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Información comercial	marca	0	0	3	4	0	0	0	0	77	21	0	0	176	3,596	0	615	256	4,236	4,492
Verificaciones Especiales *	prod x marca -establec	12	0	13	10	0	0	13	9	12	6	14	10	42	26	18	10	124	71	195
TOTAL DE ACTIVIDADES		42	8	7,049	2,361	639	285	183	57	9,059	1,210	100	66	4,022	4,595	9,406	2,143	30,500	10,725	41,225

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

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

Fuente: Departamento de Metrología

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

AÑOS: 2021 (hasta junio) -2020

AÑOS	CUMPLE	NO CUMPLE
2021	94	76
2020	2	17

Fuente: Departamento de Metrología.



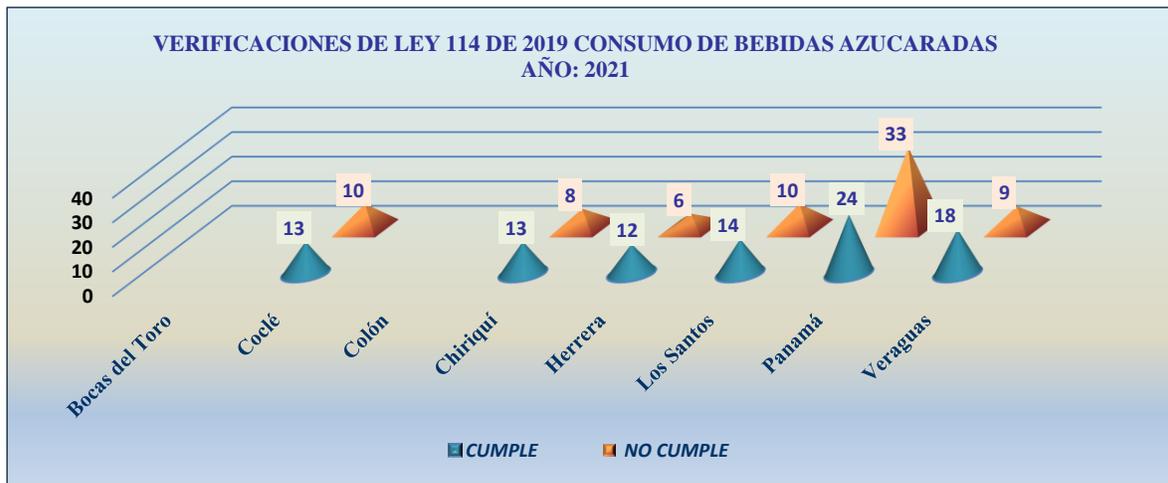
**VERIFICACIÓN DE LEY 114 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2019, CONSUMO DE BEBIDAS AZUCARADAS
POR PROVINCIAS**

AÑOs: 2021 (hasta junio) - 2020

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

REGIONALES	2021		2020	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Bocas del Toro				
Coclé	13	10		
Colón				
Chiriquí	13	8		
Herrera	12	6		
Los Santos	14	10		
Panamá	24	33	2	17
Veraguas	18	9		
TOTAL	94	76	2	17

Fuente: Departamento de Metrología.



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

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

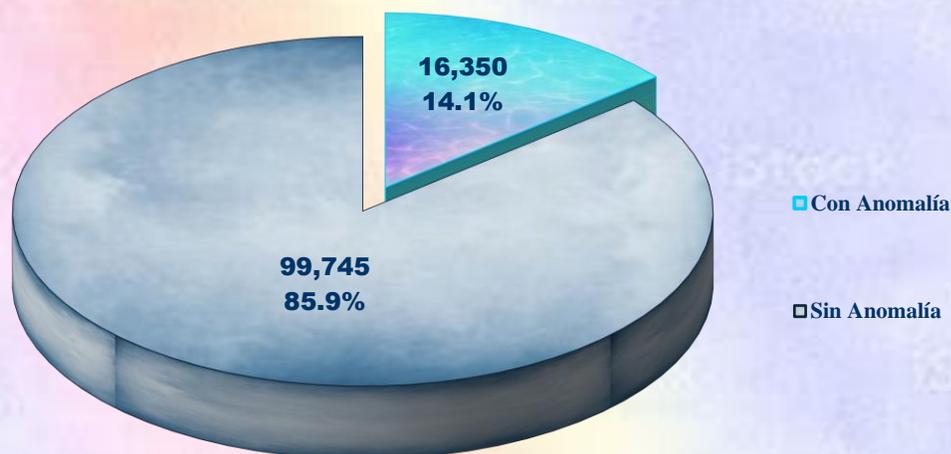
PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE JUNIO DE 2021

DETALLE	TOTAL®
Con Anomalía	16,350
Sin Anomalía	99,745
TOTAL	116,095

® Datos revisados.

Fuente: Departamento de Control de Precios.

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE JUNIO DE 2021



Total de Establecimientos Verificados: 116,095
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 3,722,989.50

NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL®
Supermercados	8,767
Mini Super	56,129
Abarroterías	51,199
TOTAL	116,095

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

® Datos revisados

Fuente: Departamento de Control de Precios.

