



**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. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic 12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic 13	4,020	31,070,369.59
Ene-Dic 14	3,380	30,263,973.81
Ene-Dic 15	3,894	29,390,496.92
Ene-Dic 16	3,796	46,756,499.71
Ene-Dic 17	3,863	69,791,580.62
Ene-Dic 18	3,765	69,905,584.33
Ene-Dic 19	3,934	76,400,536.50
Ene-Dic 20	1,916	35,513,688.63
Ene-Mar-21	905	17,786,575.56

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta monto, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2021**

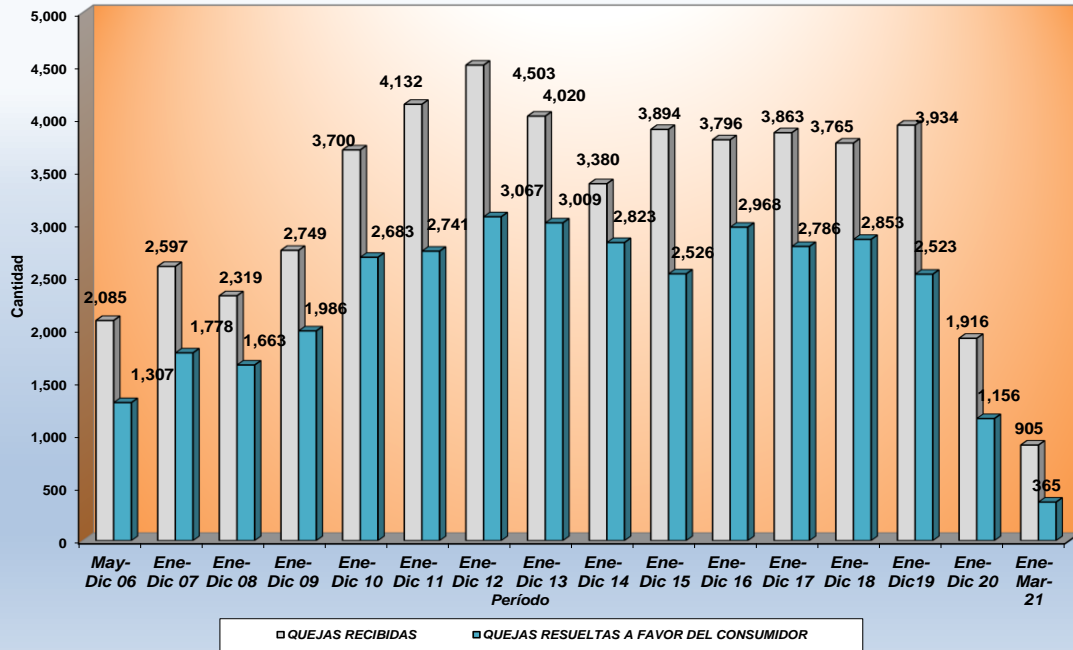
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic 13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic 14	2,823	17,259,886.65
Ene-Dic 15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic 16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic 17	2,786	37,833,287.00
Ene-Dic 18	2,853	38,517,035.04
Ene-Dic 19	2,523	35,335,344.47
Ene-Dic 20	1,156	13,796,821.90
Ene-Mar-21	365	5,282,383.13

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

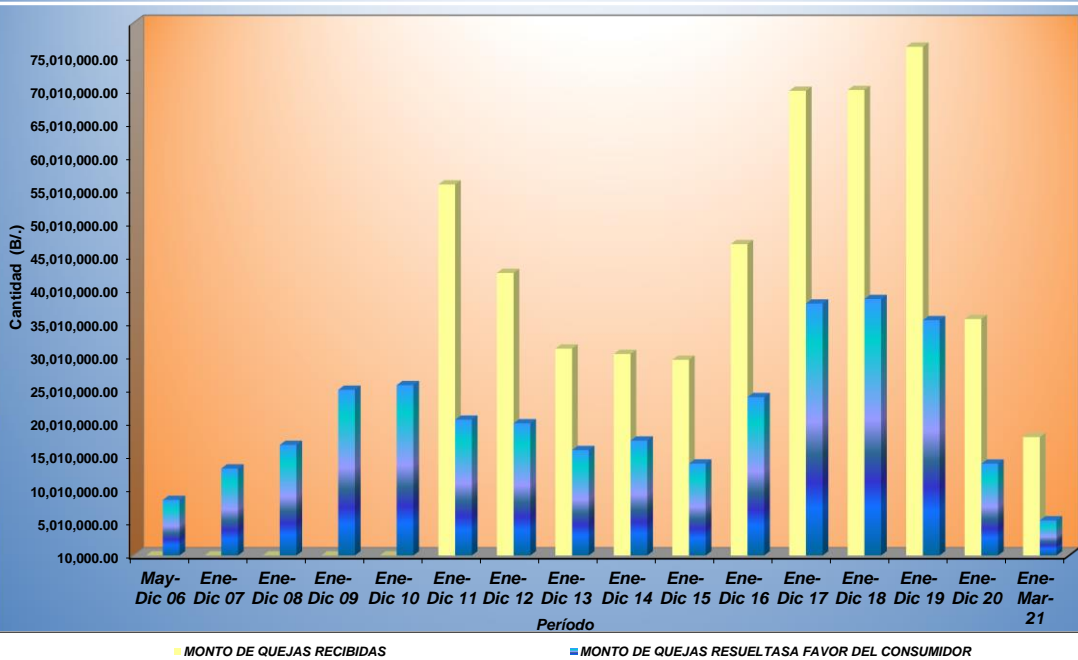
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)</b>	<b>36,234</b>	<b>330,201,424.97</b>
---	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Dic-19	2,869	70,572,563.91
Ene-Dic-20 <sup>®</sup>	1,332	33,628,310.56
Ene-Mar-21	602	16,219,661.93

<sup>®</sup> Datos revisados

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

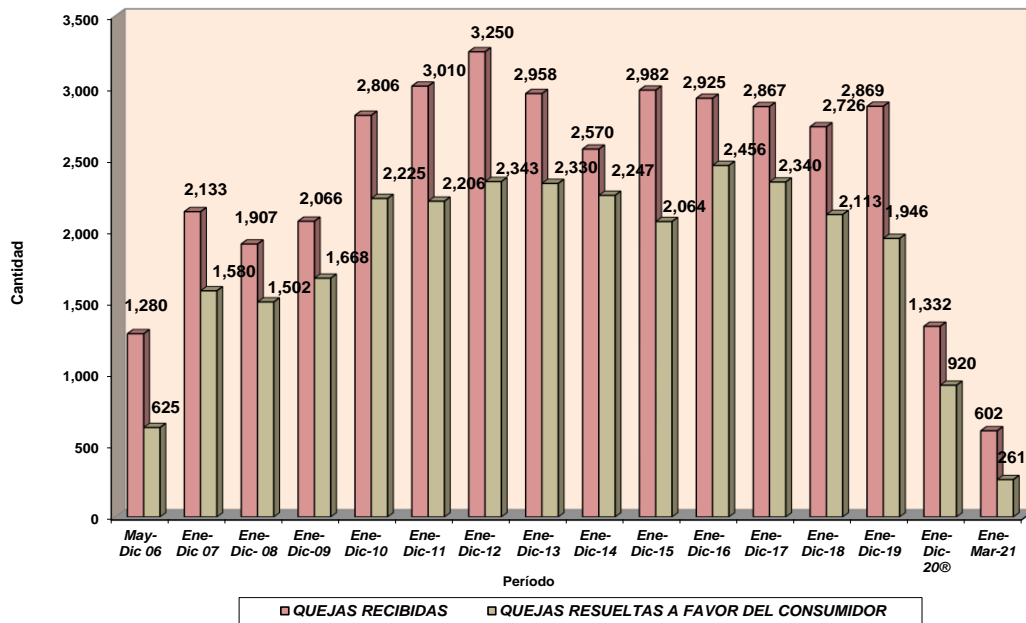
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-Dic-20 <sup>®</sup>	920	13,632,661.57
Ene-Mar-21	261	4,968,944.53

<sup>®</sup> Datos revisados.

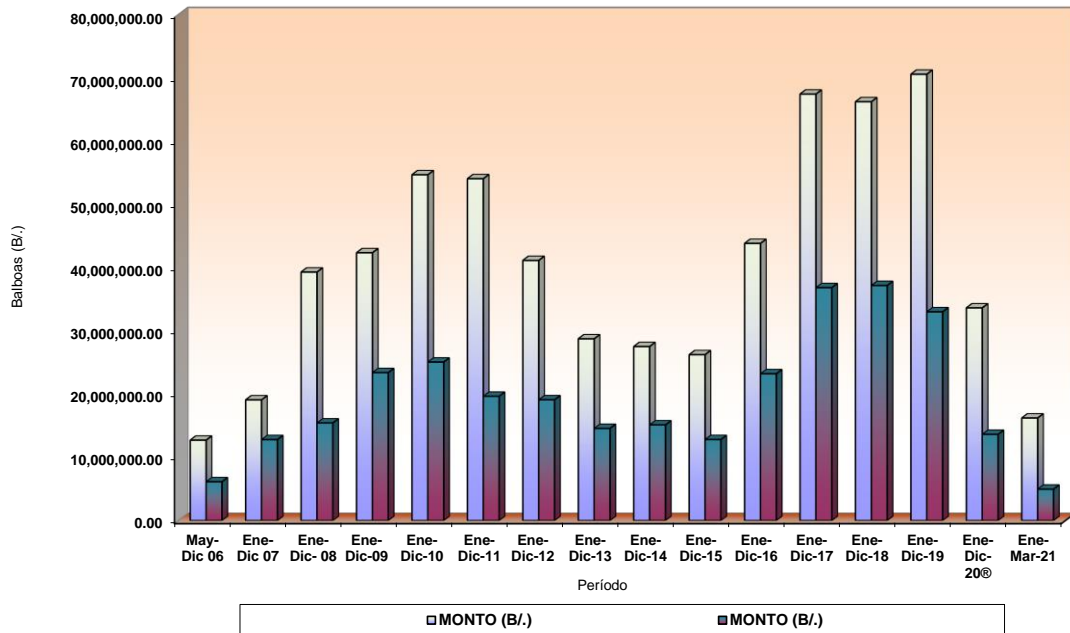
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021</b>	<b>28,826</b>	<b>312,903,051.31</b>
--	---------------	-----------------------

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	805	602	13	189	1
REGIONAL	Expedientes	341	303	9	29	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,146</b>	<b>905</b>	<b>22</b>	<b>218</b>	<b>1</b>
Promedio de Quejas Diarias	17					
Promedio de Quejas Semanal	96					
Promedio de Quejas Mensual	382					

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%	74.78%	1.61%	23.48%	0.12%
REGIONAL	Expedientes	100%	88.86%	2.64%	8.50%	...

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. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

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- Mar 21	303	1,566,913.63

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2021

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Dic-19	573	1,617,631.71
Ene-Dic-20	236	164,160.33
Ene-Mar 21	104	313,438.60

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	155
Escuelas / colegio	41
Hoteles o planes vacacionales	8
Universidad	7
Gimnasio y centros deportivos	4
Agencias de viajes	2
Cursos de inglés	2
Discotecas/Sala de Eventos	2
Agencia de autos	1
Líneas aéreas	1
Repuestos para autos	1
Funerarias	1
Industrial	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	122	53.3	87,524.52	10,677,991.74
Falta de información	42	18.3	34,789.69	1,461,166.94
Incumplimiento de contrato	18	7.9	105,332.84	1,895,991.03
Devolución de dinero	18	7.9	44,120.73	794,173.13
Vicio oculto	17	7.4	56,151.52	954,575.92
Incumplimiento de garantía	8	3.5	76,431.21	611,449.70
Incumplimiento de servicio	2	0.9	7,876.41	15,752.81
Cobro indebido	1	0.4	7,846.31	7,846.31
Daño y perjuicio	1	0.4	2,655.20	2,655.20
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100.0</b>	<b>71,710.06</b>	<b>16,421,602.78</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	36	46.2	70,030.34	2,521,092.34
Pendiente constancia Desistimiento	17	21.8	54,758.05	930,886.86
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	16	20.5	38,703.32	619,253.07
Acuerdo en audiencia/Varios	5	6.4	39,749.40	198,747.00
Abandono	4	5.1	31,894.44	127,577.74
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>	<b>57,796.35</b>	<b>4,397,557.01</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusula abusiva	95	10,608,075.82
Vicio oculto	17	954,575.92
Incumplimiento de contrato	16	1,872,059.07
Falta de información	13	1,402,397.68
Devolución de dinero	10	789,943.11
Incumplimiento de garantía	3	531,358.30
Cobro indebido	1	7,846.31
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>16,166,256.21</b>

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	27	3,155,285.00
Acuerdos	12	1,218,138.00
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>4,373,423.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC	7
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	6
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	4
PROMOTORA CPM, S.A.	4
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	3
ACACIAS GARDEN II, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES S.A.	2
GRUPO BELLA VITA, S.A.	2
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	2
LUXOR SKY CORP	2
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	2
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC	2
MI CONDADO, S.A.	2
NOVARREN ENTERPRISES CORP	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
SANTAMARIA DEVELOPMENT, CORP	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
WEST GARDENS, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
ALTOS DE VISTA MARES, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
DELOS REALTY, INC	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BIENES RAICES DEYUNIVERSAL RED HILLS CORP	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A. / JARDINES DE LA E	1
GRUPO REAL	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, SA.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LA QUINCE, S DE RL	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. (PH FORESTA)	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMIPA S.A. Y CORPORACION MULTIEQUIPOS	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
METRO CITY TOWERS, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
NORBOT GROUP CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A. / TORRES DE CANTABRIA	1
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMEETN DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
RIVERVIEW	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD(VIDECASA)	1
XONTAL, SA.	1
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

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

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***



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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	65
Celulares	60
Electrodomésticos/equipos electrónicos	55
Almacén por departamentos	38
Tv por cable	34
Funerarias	28
Hoteles o planes vacacionales	26
Mueblería/equipo electrónico	25
Agencias de viajes	22
Telefonía	20
Escuelas / colegio	20
Mueblerías	18
Eventos artísticos	16
Clínicas	13
Gimnasio y centros deportivos	12
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	11
Comunicaciones / internet	10
Discoteca/Sala de eventos	9
Universidad	9
Supermercados	8
Joyería/Relojerías	7
Ventas de colchones	6
Computadoras	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Líneas aéreas	5
Servicio de intermediación	4
Herrerías	3
Materiales de construcción	3
Salón de belleza	3
Cursos varios	3
Remodelación	3
Agencia de autos	2
Constructoras	2
Estaciones de gasolineras	2
Repuestos para autos	2
Restaurantes / fondas	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Taller de reparación de autos	2
Servicios de grúas	2
Ópticas	2
Servicios Profesionales	2
Otros	2
Almacén de bicicleta	1
Almacén de ropa y calzados	1
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cursos de inglés	1
Motores (no autos)	1
Farmacias	1
Útiles de oficinas	1
Librerías	1
Distribuidoras e importadoras	1
Dentista	1
Fábricas de muebles	1
Centros de estéticas	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	194	33.3	461.36	89,503.06
Falta de información	179	30.7	902.43	161,534.67
Resolución de contrato	50	8.6	246.48	12,323.87
Incumplimiento de servicio	48	8.2	667.61	32,045.05
Incumplimiento de contrato	31	5.3	1,334.34	41,364.59
Devolución de dinero	19	3.3	901.73	17,132.95
Anulación de contrato	17	2.9	195.38	3,321.40
Vicio oculto	15	2.6	3,169.37	47,540.56
Cobro indebido	10	1.7	99.48	994.77
Daños y perjuicios	5	0.9	1,473.72	7,368.58
Custodia de bien	5	0.9	589.14	2,945.72
Venta engañosa	3	0.5	309.17	927.51
Veracidad de la publicidad	3	0.5	276.41	829.23
Mercancía defectuosa	2	0.3	304.55	609.10
Resindir contrato	2	0.3	26.34	52.68
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>	<b>100.0</b>	<b>717.83</b>	<b>418,493.74</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente constancia desistimiento	67	27.9	579.34	38,816.09
Desistimiento	49	20.4	315.38	15,453.82
Desistimiento/Devolución	42	17.5	607.34	25,508.32
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	19	7.9	809.80	15,386.17
Acuerdo en audiencia/Varios	16	6.7	302.41	4,838.57
Resolución/Devolución	13	5.4	1,468.80	19,094.44
Resolución/Reemplazo	8	3.3	980.56	7,844.50
Transacción extrajudicial	7	2.9	669.60	4,687.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	6	2.5	807.02	4,842.10
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.7	369.23	1,476.91
Acuerdo/Reemplazo	3	1.3	465.97	1,397.91
Abandono	3	1.3	22.83	68.50
Resolución/Reparar	2	0.8	1,113.27	2,226.54
Resoluciones/Varios	1	0.4	345.00	345.00
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>	<b>591.61</b>	<b>141,986.09</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	30	49,313.35
Vicio oculto	11	25,057.09
Devolución de dinero	10	9,186.44
Incumplimiento de contrato	8	11,289.18
Incumplimiento de garantía	6	6,257.73
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>101,103.79</b>

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	17	23,228.31
Acuerdos	5	7,638.66
Resoluciones	3	6,496.54
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>39,163.51</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES	8
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES 27, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CM SOLUCIONES	1
COMERCIALIZADORA VILMA	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
EL ROBLLEDAL	1
FOREST PARK PANAMÁ INC	1
GENOVIX, S.A.	1
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
Hou Chong S.A. (Residencial Villas de Bagala)	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES &.C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
211	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA AGUADULCE S.A.	1
PROMOTORA CASA PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONCASA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROYALTY DEVELOPERS,S .A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SKYMASTER ENTERPRICE, INC	1
SKYMASTER ENTERPRISES, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	47	21,529.67
Falta de información	5	5,154.87
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Devolución de dinero	1	374.49
Venta engañosa	1	38.51
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>27,611.12</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	25	12,862.86
Acuerdo	10	5,537.83
Resolución	4	1,390.07
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>21,981.18</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	11
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
ELEKTRA	4
E-VISION, S.A.	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
FOTO SONIDO	2
PHOTURA INTERNATIONAL	2
TECH & HOUSE	2
BIARRTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CONTACTO MOVIL	1
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI Nº 2	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
MUEBLES DEL PACIFICO	1
PRESTA ME 203	1
SAMSUNG	1
SONICELL, S.A.	1
SONITEC	1
SUPER OUTLET	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	42	11,875.65
Incumplimiento de servicio	6	368.00
Falta de información	5	2,580.20
Resolución de contrato	3	656.74
Custodia de bien	2	990.90
Devolución de dinero	1	604.99
Venta engañosa	1	354.00
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>17,430.48</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	12	2,314.83
Resolución	2	621.45
Acuerdo	2	202.16
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>3,138.44</b>

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

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



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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JINXU SHOP, S.A.	3
KEN SHOP	3
CLARO PANAMÁ S.A.	2
RED PRECIO	2
SMART ZONE PANAMA	1
ARATERA	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL FELIZ	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULARES PANAMA	1
CITY CENTER	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELEKTROSAM 1	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICE CENTERS	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JONNY CELL, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL #3	1
MAC STORE CORP	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL SHOP	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
PTY SHOPPING	1
SKY OFFICE	1
SKY PANAMÁ OFFICE	1
SMART CELL MOVIL	1
SMARTZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STAR MOBILE	1
TECH MOVIL	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	14	12,173.61
Anulación de contrato	1	1,263.00
Vicio oculto	1	490.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Cobro indebido	1	150.91
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>14,511.52</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	3,015.69
Acuerdo	3	4,365.11
Resoluciones	3	1,690.18
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>9,070.98</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLERIA JAMAR	4
SAMBEL MUEBLES, S.A.	2
CREDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
Grupo Mega - Proventas, S.A.	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HAHOUSE CHITRE	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
Multi Hogar	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	32	588,451.16
Falta de información	3	30,998.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Incumplimiento de servicio	1	6,848.32
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>666,320.28</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	16	182,819.82
Acuerdo	1	13,995.00
Resolución	1	274.06
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>197,088.88</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AGENCIA HYUNDAI (PETROAUTOS)	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	6
GRUPO SILABA CHITRÉ	2
MOTORES JAPONESES S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	5
PETROAUTOS S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	6
SILABA MOTORS S.A.	5
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	24	214,208.52
Falta de información	3	41,190.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>255,398.52</b>

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

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

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	60,040.79
Acuerdo	1	4,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>60,040.79</b>

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

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

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO AUTO BUSINESS S.A.	4
SANDI AUTOS S.A.	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PLATINUM CAR GROUP	2
ROCK CARS AUTOS USADOS S.A.	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MP AUTOS	1
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
SUPER AUTOS	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

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

***AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE***

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



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

**PERÍODO: 2015 - 2021 (a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.2	59,862.16
2016	302	14.3	371,459.57
2017	438	20.7	393,978.99
2018	427	20.2	560,390.99
2019	480	22.7	269,379.62
2020	257	12.1	141,189.19
2021	103	4.9	52,795.68
<b>TOTAL</b>	<b>2,116</b>	<b>100.0</b>	<b>1,849,056.20</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: 2015 - 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	59	3.6	31,847.77
2016	274	16.7	286,129.69
2017	313	19.1	298,966.18
2018	409	25.0	352,663.57
2019	333	20.3	186,287.36
2020	158	9.7	87,137.11
2021	91	5.6	46,211.34
<b>TOTAL</b>	<b>1,637</b>	<b>100.0</b>	<b>1,289,243.02</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	103	100.0	52,795.68
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>52,795.68</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	92	89.3	48,338.22
Falta de información	5	4.9	1,965.02
Vicio oculto	4	3.9	2,288.63
Cobro indebido	1	1.0	160.00
Incumplimiento de servicio	1	1.0	43.81
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>52,795.68</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>78</b>	<b>46.2</b>	<b>42,773.73</b>
<b>Resueltas</b>	<b>91</b>	<b>53.8</b>	<b>46,211.34</b>
Acuerdo	77	45.6	35,835.47
Resolución de Fondo	14	8.3	10,375.87
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>88,985.07</b>

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

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

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

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	91	100.0	46,211.34
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>	<b>46,211.34</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En Proceso	78	46.2	42,773.73
Acuerdos	77	45.6	35,835.47
Resoluciones	14	8.3	10,375.87
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>88,985.07</b>

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

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

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

## QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD EN VEHICULO A MOTOR

### NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Agencia de autos	36
Venta de autos usados	27
Repuestos para autos	11
Taller de reparación de autos	11
Alquiler de autos	4
Servicio de intermediación	2
Motores (no autos)	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Fuente: Sección de Vehículo a Motor

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.)  
SEGÚN MOTIVOS, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	69	74.2	12,209.57	842,460.08
Falta de información	9	9.7	6,737.38	60,636.46
Incumplimiento de servicio	8	8.6	1,450.65	11,605.21
Custodia de bien	3	3.2	676.76	2,030.29
Vicio oculto	1	1.1	20,011.40	20,011.40
Incumplimiento de contrato	1	1.1	7,500.00	7,500.00
Cláusula abusiva	1	1.1	1,735.60	1,735.60
Cobro indebido	1	1.1	500.00	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>	<b>10,177.19</b>	<b>946,479.04</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**

**QUEJAS RESUELTAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/), SEGÚN RESULTADOS, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	18	43.9	10,819.92	194,758.62
Pendiente constancia desistimiento	12	29.3	4,748.50	56,981.97
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	9.8	5,286.25	21,145.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	3	7.3	2,736.58	8,209.75
Resolución/Devolución	1	2.4	2,234.00	2,234.00
Abandono	1	2.4	1,500.63	1,500.63
Desistimiento/Devolución	1	2.4	400.00	400.00
Resoluciones/Varios	1	2.4	274.06	274.06
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>6,963.51</b>	<b>285,504.03</b>

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MARZO 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	8
RICARDO PEREZ, S.A.	6
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	5
SILABA MOTORS S.A.	5
BAHÍA MOTORS, S.A.	4
GRUPO AUTO BUSINESS S.A.	4
PETROAUTOS S.A.	4
ROCK CARS AUTOS USADOS S.A.	3
SANDI AUTOS S.A.	3
ARRENDADORA ECONOMICA S.A.	2
CLASS ONE SERVICES S.A.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
PANAMA CAR RENTAL S.A.	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	2
ACCESORIOS CENTER POWER CAR 2	1
AGENCIA HYUNDAI (PETROAUTOS)	1
AMT SANTIAGO	1
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTO REPUESTO J.E	1
AUTO REPUESTOS EL CHINITO	1
AUTO REPUESTOS Y TALLER GAMA	1
AUTO SERVICIO ABC	1
AUTOS COOL S.A.	1
BATERIAS NACIONALES S.A. TESA	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
CREDICLARO S.A.	1
DIESEL & TURBOS	1
ETX INTERNATIONAL	1
EUROCAR SERVICE	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
FORD CINCUENTENARIO	1
LA CASA DE LAS BATERIAS	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
METRO SISTEMAS PROTECT	1
MOTORES JAPONESES S.A.	1
MP AUTOS	1
OEM STORE PANAMA	1
PANAMA NETBUY	1
PETROLEOS DON VITOR S.A.	1
PLATINIUM CARS GROUP / VIP MOTOR S.A.	1
PLATINUM CAR GROUP	1
PTY URBAN CAR SHOP & SERVICES	1
RADIADORES ALASKA, S.A.	1
RASTRO ANDREA	1
RASTRO MULTIMOTORES	1
REFRIGERACIÓN SANTIAGO COOL	1
RENT A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
RP TECHNOLOGY MANAGEMENT INC	1
SERVICIOS TURISTICOS PANAMEÑOS S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TALLER MECANICO JOSH /ICE MARKERS	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
VENTAS AUTOMATICAS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Fuente: Sección de Vehículos a Motor



***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	7	43.8	95,842.1	670,895.00
Falta de información comercial	4	25.0	39,463.7	157,854.90
Vicios ocultos	2	12.5	105,069.5	210,138.92
Incumplimiento de contrato	2	12.5	75,793.1	151,586.25
Devolución de abono/dinero	1	6.3	9,922.8	9,922.81
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>75,024.87</b>	<b>1,200,397.88</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	3	50.0	17,148.67	51,446.00
Acuerdo judicial	2	33.3	194,450.00	388,900.00
Fallo a favor	1	16.7	16,990.00	16,990.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	<b>76,222.67</b>	<b>457,336.00</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	2	259,048.15
Falta de información comercial	1	42,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>301,048.15</b>

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A NARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	2	259,048.15
Escuelas / colegio	1	42,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>301,048.15</b>

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

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

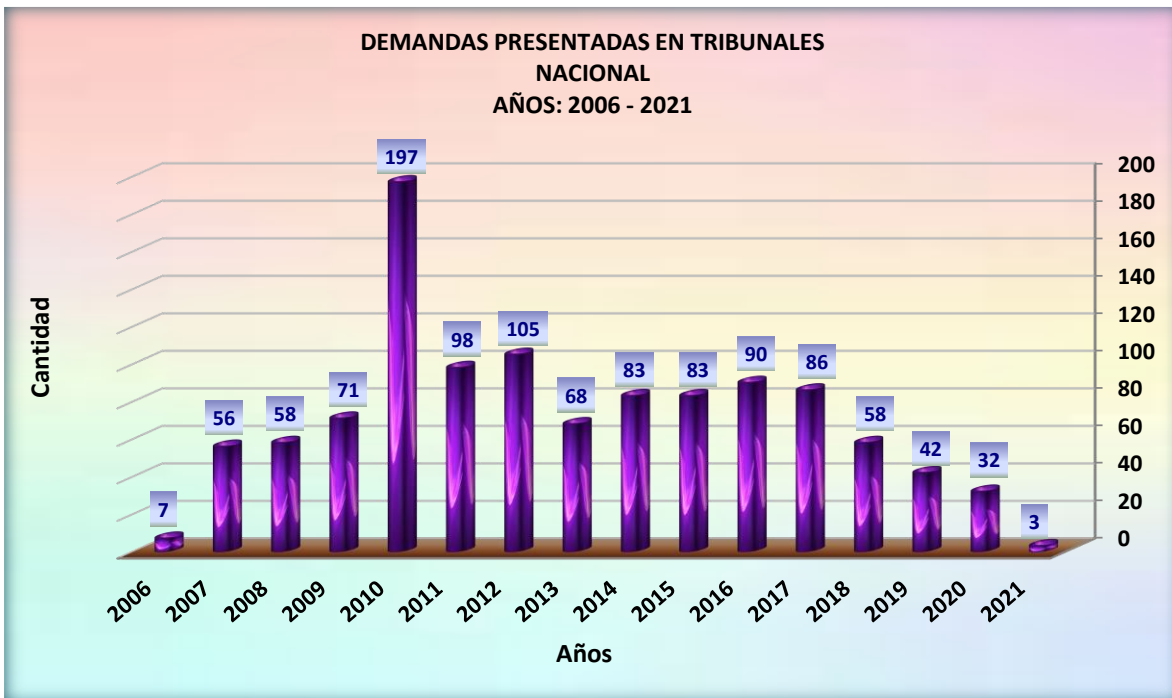
**AÑO: 2006 - 2021 ( hasta marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	4.9	1,162,188.01
2008	58	5.1	1,165,958.76
2009	71	6.2	3,177,387.81
2010	197	17.3	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.2	4,552,121.01
2013	68	6.0	3,037,107.83
2014	83	7.3	2,925,140.26
2015	83	7.3	2,460,388.06
2016	90	7.9	1,482,834.38
2017	86	7.6	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
2021	3	0.3	301,048.15
<b>TOTAL</b>	<b>1,137</b>	<b>100.0</b>	<b>54,329,402.28</b>

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	1,009	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	219	93,318.10

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	14	14.6	5,070.00	12.0
SUPERMERCADO REY	8	8.3	10,800.00	25.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	5	5.2	2,100.00	5.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	2.1	800.00	1.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	1.0	500.00	1.2
OTROS	66	68.8	22,975.00	54.4
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>42,245.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO



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

PERÍODO: 2018-2021 (enero - marzo)

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

\* Datos revisados.

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	49	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	2	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	26	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	35	96	157	95
	Consulta sin autorización	8	11	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	46	102	210	103
	Rectificar forma de pago	6	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	3	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	7	5	14	6
	Rectificar saldo actual	7	20	10	13
	Rectificar monto original	0	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	1	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	29	45	58	61
<b>TOTAL</b>		<b>218</b>	<b>416</b>	<b>772</b>	<b>507</b>

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 (marzo)

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)	46	10	12,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	35	5	8,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00
Eliminar por prescripción	49	7	16,700.00	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	26	4	5,000.00	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00
Modificar de activa a cancelada	29	0	0.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00
Consulta sin autorización	8	1	1,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

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

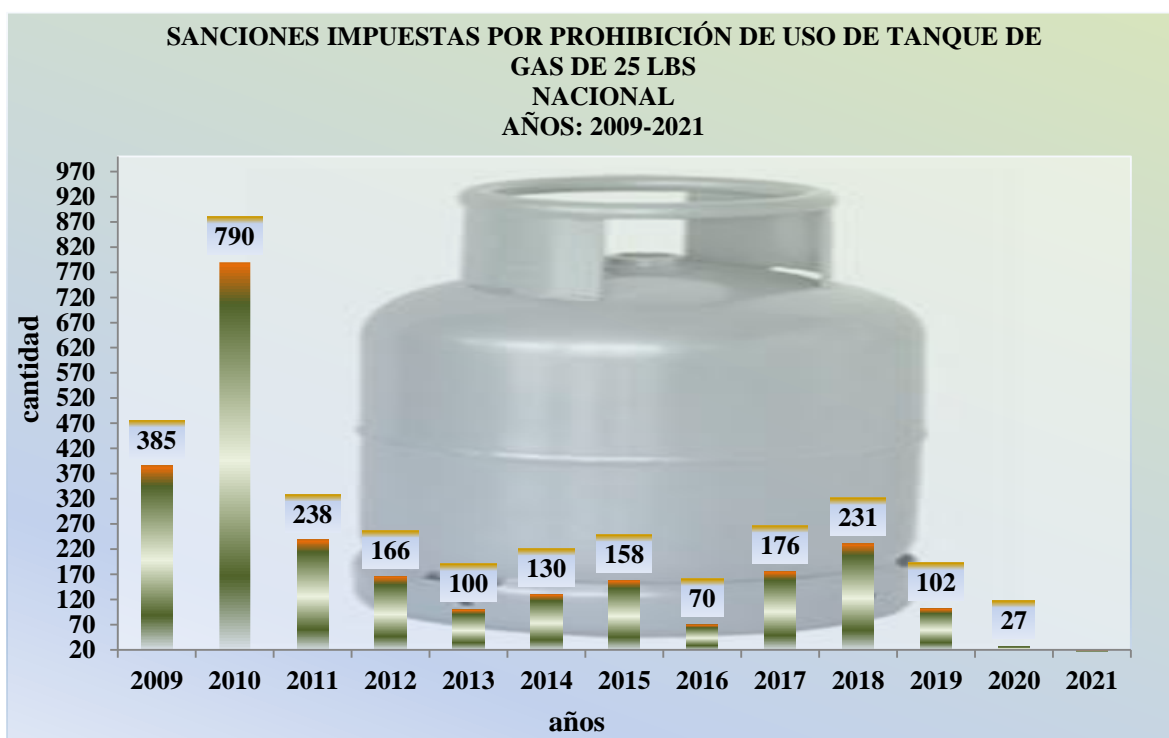
### NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2021( hasta marzo)

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

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
<b>TOTAL</b>	<b>2,579</b>	<b>1,475,890.00</b>

Fuente: Departamento de Investigación.



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

**NACIONAL**

**AÑO: 2021 (hasta marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021 ( a marzo)

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

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	236
<b>TOTAL</b>	<b>1,512</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**AÑOS: 2007- 2021 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2014-2021 ( a marzo)**

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

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2015 - 2021 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**NACIONAL**

**AÑOS: 2014 - 2021 ( a marzo)**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

**Fuente: ACODECO**



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

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>		
No cumplieron con la publicidad	5	26,421.28
<b>POR DENUNCIA</b>		
La publicidad no es veraz	29	0.00
No cumplieron con la publicidad	4	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Venta especial sin falta	4	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>26,421.28</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>68</b>	<b>0.00</b>

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO DE 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	5	0.00
Sin Falta	4	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0.00</b>

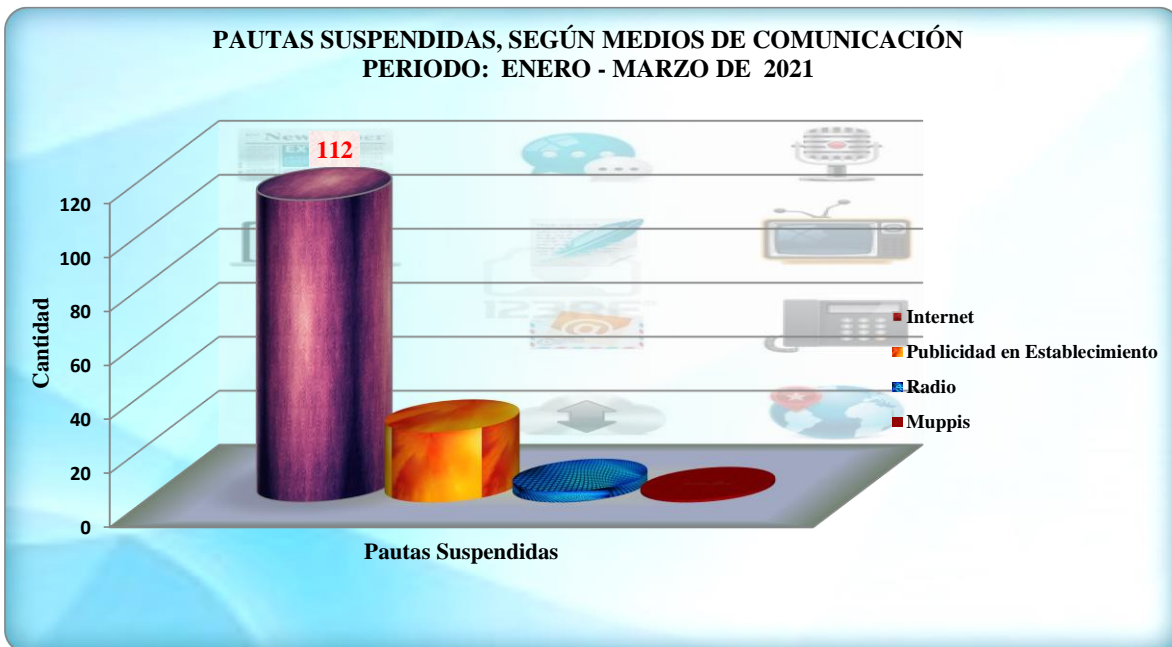
**Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.**

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	112
Publicidad en Establecimiento	26
Radio	4
Muppis	1
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

**PERIODO: ENERO - MARZO DE 2021**

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

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
CABLE & WIRELESS PANAMA	4
TIGO	3
PIZZA PAPA JOHNS	2
ALMACEN EL TITAN	1
ALPHA TRADERS	1
ALSO MEDICAL GROUP PANAMA	1
BAE MEDICAL	1
BANESCO	1
BC MEDICAL EQUIPMENTS	1
BH CLEANING SERVICE	1
BONILAR QUÍMICA	1
BURGER KING	1
CHIKIS STORE	1
CINTILLOS PANAMA	1
CLEANING PRODUCTS	1
CLEANING SOLUTIONS PANAMÁ	1
CLÍNICA Y LABORATORIO VITALMED	1
COLPA	1
CORPORATE & PARTY RENTALS	1
DA SERVICIOS E INSUMOS	1
DARSAFETY PANAMA	1
DIMEDISA	1
DISTRIBUIDORA VICTORY	1
DISTRIBUIDORA ODEL	1
DS PLUS	1
E & MM CHEMICAL	1
EASY KITS TO GO	1
ECONOPRECIOS	1
EL CAMPEON	1
ESTACION DE GASOLINA TERPEL	1
FANTASTIC CASINO	1
FARMA ENTREGA	1
FARMACIAS ARROCHA	1
FELIX B. MADURO, S.A.	1
FERREMI	1
FERRETERÍA PANAMÁ	1
FOTO SONIDO	1
FURNITURE CITY	1
GLOBAL CARE	1
GREEN SPA PANAMA	1
GRUPO DEP	1
GRUPO INDEX	1
GRUPO PROINSA	1
GRUPO RSC	1
HEALTH TEK	1
HF IMPORT AND EXPORT	1
HOGAR Y SALUD PANAMÁ	1
HYPHER CLEAN	1
I AM BY AGENCIAS MOTTA	1
IMPORTADORA AMJ	1
INAUCTION AUTO IMPORT	1
JUMBO SUPERMERCADO	1
KENNEDY HOME	1
LIMPIEZA PANAMÁ	1
LUNA CURVY'S BY ANDREA	1
LUNA MEDICAL SUPPLIES	1
MACLEAN PANAMA	1
MADISON STORE	1
MASTER DIRECT	1
MAXSPEED	1
MAYOLM HEALTH CENTER	1
MC. DONALD	1
MEDICAL PLUS	1
MENDEZ INTERNATIONAL GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
MINIMED	1
MOALSACHI	1
MP SUPPLIES	1
MULTITEK INTERNACIONAL S.A	1
MULTIVENTAS ARBOLI	1
NACIONAL QUÍMICA	1
NESTLE	1
OFFECE DEPOT	1
PANAMA SUPPLY	1
PEDIDOS YA	1
POWER CLEANNERS PANAMÁ	1
PRICE SMART	1
PRODUCTO DE LIMPIEZA- CT. CLEAN	1
PRODUCTO PANAMA	1
PUBLI FACIL	1
RALI	1
RI GROUP	1
RIBA SMITH	1
RNX ENTERPRISES	1
SALUD CARE PANAMÁ	1
SERVICIOS PENROD	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SKYLERS	1
SKYLINE OUTDOORS	1
SMART TRACK PTY	1
SUPER OUTLET	1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1
T.G.I FRIDAYS	1
TAPITELA	1
TELAS EL INVENCIBLE	1
TIENDAS PREMIER PANAMA	1
TITÁN PANAMÁ	1
UNIVERSIDAD AMERICANA DE PANAMA	1
VA & VEN	1
VENTA DE MASCARILLA PANAMÁ	1
VG SERVICES	1
WESTERN UNION	1
WOK	1
XIMI VOGUE PANAMA	1
XTRA ALBROOK	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

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

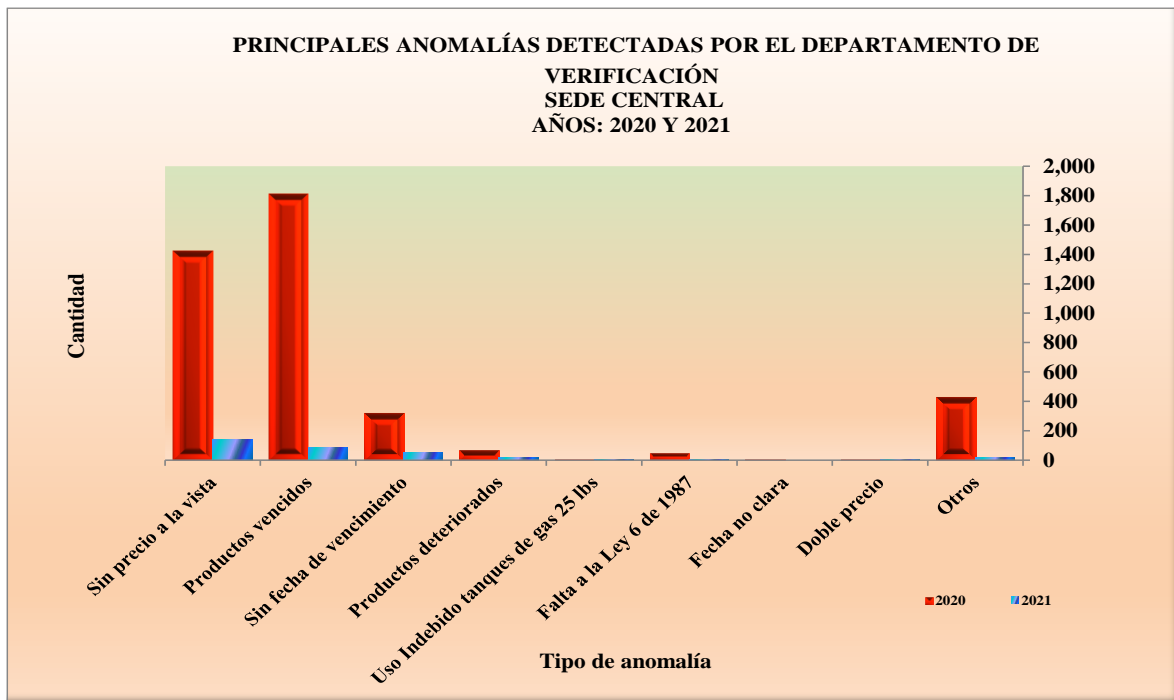
**SEDE CENTRAL  
AÑOS : 2020 - 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	139
Productos vencidos	1,813	89
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	5
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	1
Otros	428	19
<b>TOTAL</b>	<b>4,120</b>	<b>328</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación**





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

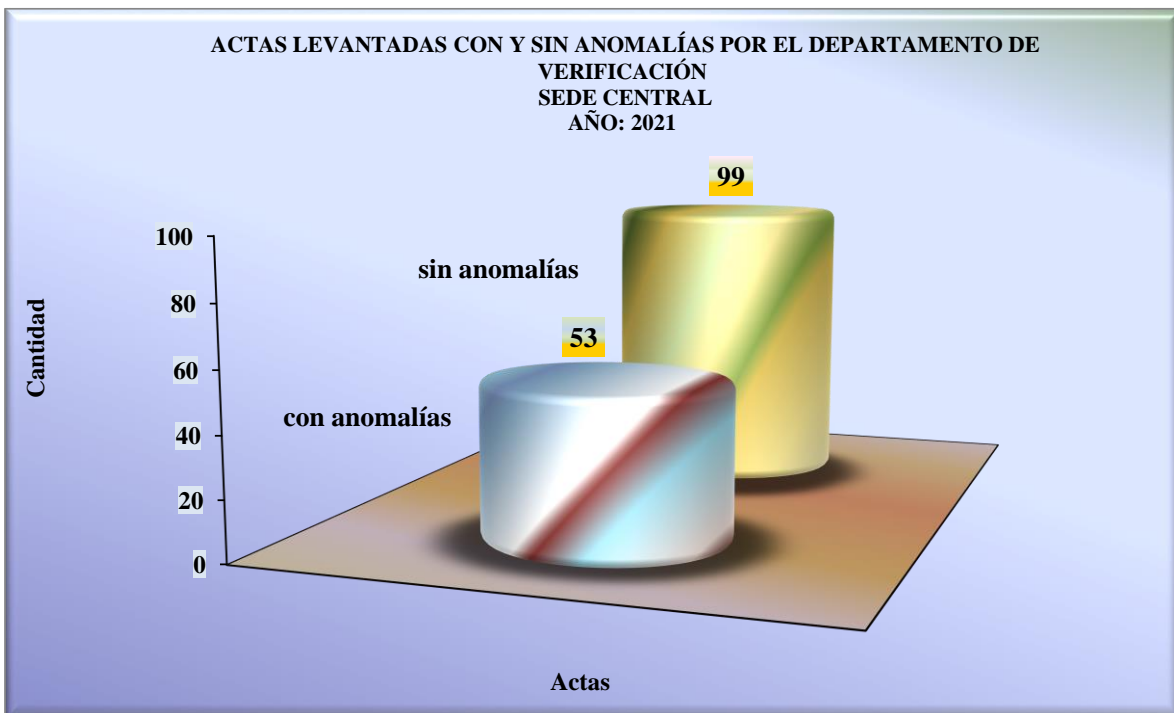
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	53	99

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

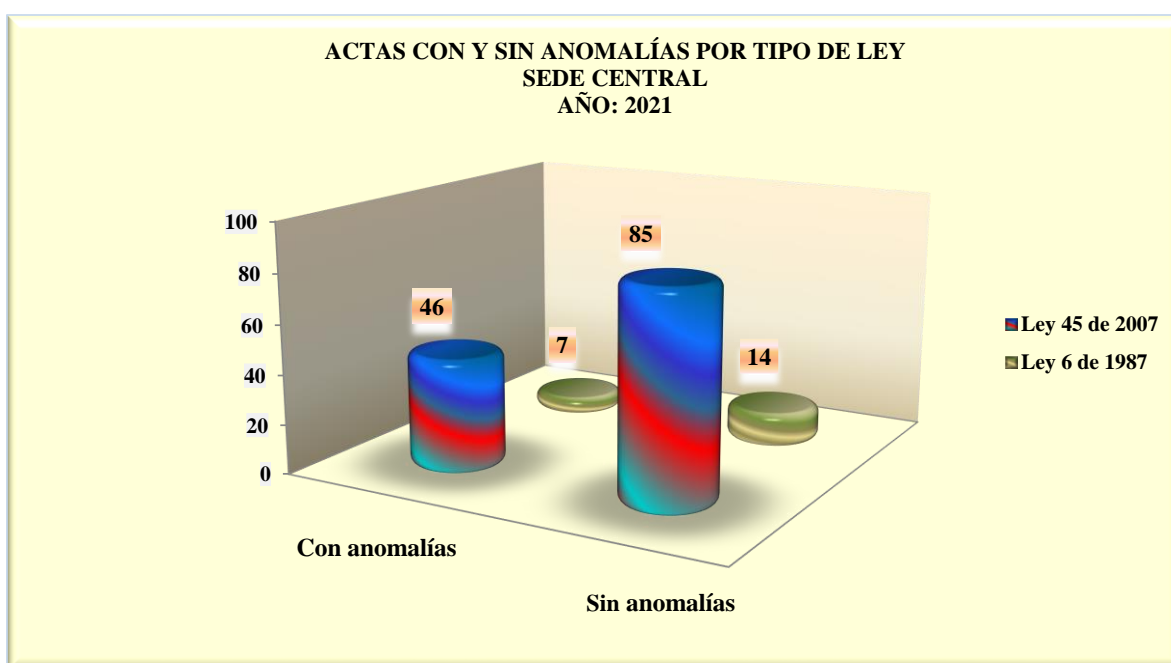
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	46	85
Ley 6 de 1987	7	14

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

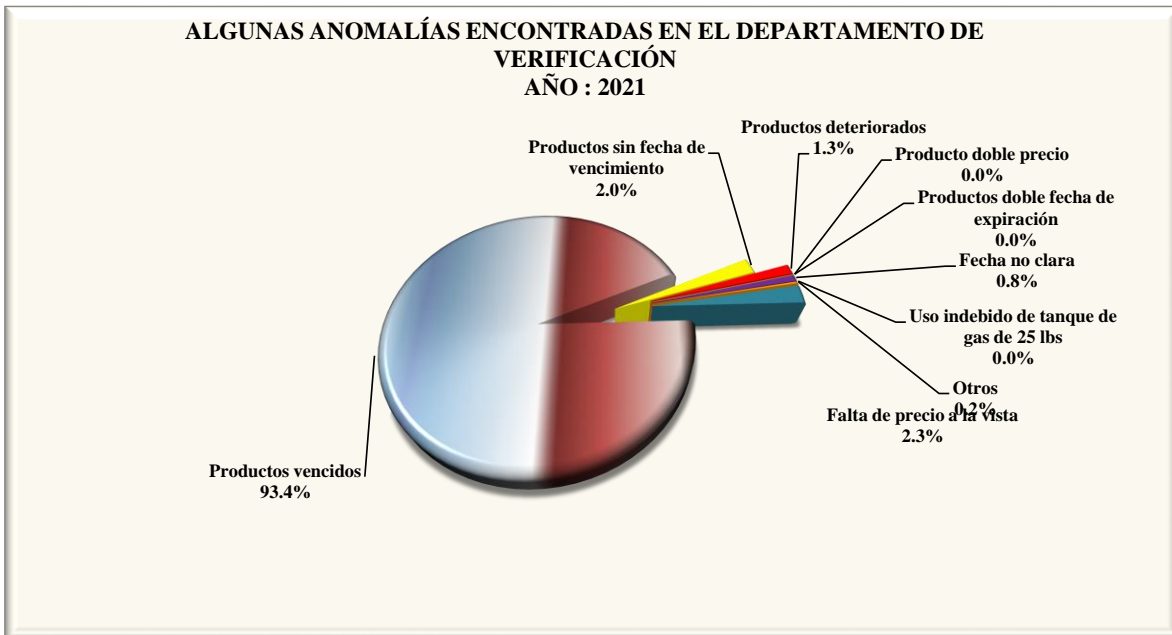
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	610	2.3
Productos vencidos	24,968	93.4
Productos sin fecha de vencimiento	531	2.0
Productos deteriorados	343	1.3
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	1	0.0
Fecha no clara	204	0.8
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	0	0.0
Otros	63	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>26,720</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Departamento de Verificación



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

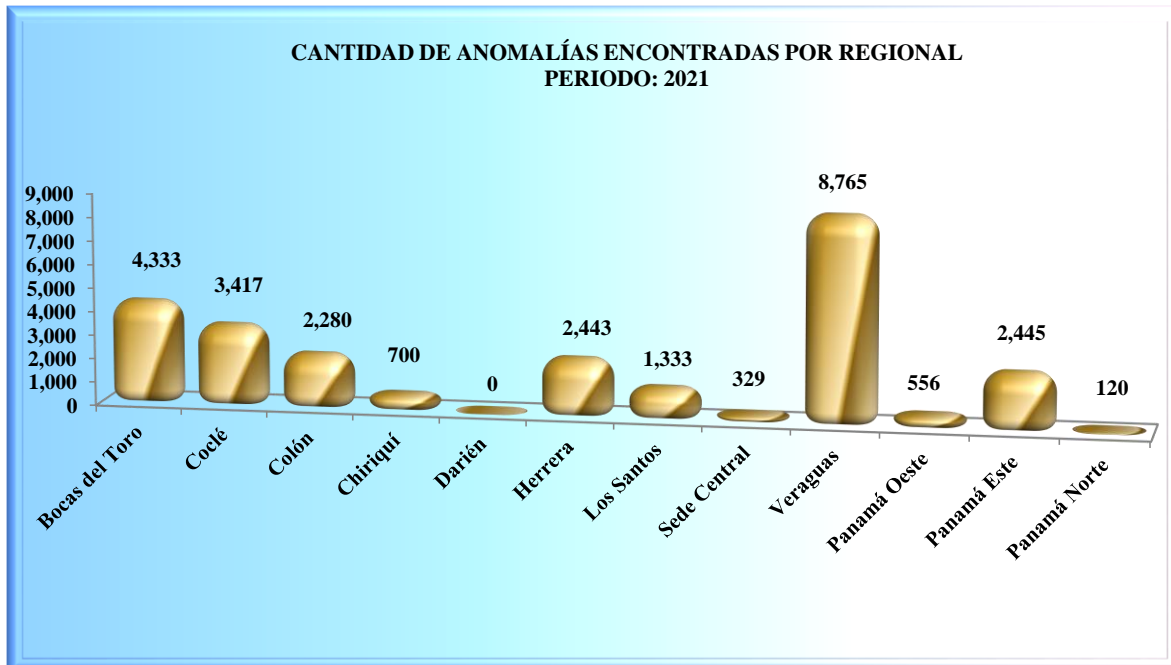
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO - MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	4,333	16.2
Coclé	3,417	12.8
Colón	2,280	8.5
Chiriquí	700	2.6
Darién	0	0.0
Herrera	2,443	9.1
Los Santos	1,333	5.0
Sede Central	329	1.2
Veraguas	8,765	32.8
Panamá Oeste	556	2.1
Panamá Este	2,445	9.2
Panamá Norte	120	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>26,721</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**



**ACTIVIDADES REALIZADAS, POR MES, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍAS, POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - MARZO 2021**

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	17	66	56	139
Productos vencidos (PV)	productos	13	39	37	89
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	8
Venta atada	productos				0
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				0
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento		2	3	5
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				0
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 títulos escolares	establecimiento		5		5
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	1	1	3
Verificación de alerta internacional	productos				0
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento				0
Discriminación	estacionamiento	1			1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento				0
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento			1	1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento				0
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento				0
Verificaciones especiales	establecimiento				0
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>134</b>	<b>152</b>	<b>329</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Verificación**

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

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darén	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	32	219	128	20	0	15	0	139	18	13	17	9	610
Productos vencidos (PV)	productos	4,222	3,107	2,052	678	0	2,418	1,333	89	8,115	2,340	508	106	24,968
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	11	25	0	0	1	0	54	418	0	0	0	531
Productos deteriorados	productos	57	46	70	0	0	8	0	17	27	88	30	0	343
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Fecha no clara	productos	0	19	1	0	0	0	0	0	184	0	0	0	204
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	0	6	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	10
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	2	1	0	0	0	5	0	0	0	0	8
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	8	0	3	0	2	14
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	9
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>4,333</b>	<b>3,417</b>	<b>2,280</b>	<b>700</b>	<b>0</b>	<b>2,443</b>	<b>1,333</b>	<b>329</b>	<b>8,765</b>	<b>2,445</b>	<b>556</b>	<b>119</b>	<b>26,721</b>

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

Fuente: Departamento de Verificación

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

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	32	219	128	20	0	15	0	18	13	17	9	471
Productos vencidos (PV)	productos	4,222	3,107	2,052	678	0	2,418	1,333	8,115	2,340	508	106	24,879
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	11	25	0	0	1	0	418	0	0	0	477
Productos deteriorados	productos	57	46	70	0	0	8	0	27	88	30	0	326
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fecha no clara	productos	0	19	1	0	0	0	0	184	0	0	0	204
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letrero	establecimiento	0	6	2	0	0	0	0	2	0	0	0	10
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta de 1987 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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
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	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	2	6
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>4,333</b>	<b>3,417</b>	<b>2,280</b>	<b>700</b>	<b>0</b>	<b>2,443</b>	<b>1,333</b>	<b>8,765</b>	<b>2,445</b>	<b>556</b>	<b>120</b>	<b>26,392</b>

Fuente: Departamento de Verificación

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

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	362	15.6	223,203	79.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,513	4.1
SUPER CARNES	673	29.1	2,298	0.8
SUPERMERCADO REY	480	20.7	16,217	5.7
SUPERMERCADO XTRA	425	18.4	15,771	5.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	358	15.5	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	0.7	361	0.1
PRICE SMART		0.0	214	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	63	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>2,314</b>	<b>100.0</b>	<b>282,144</b>	<b>100.0</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**



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

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	18	13.6	18,445	7.7
SUPERMERCADO 99		0.0	116,509	48.5
SUPERMERCADO XTRA	15	11.4	41,012	17.1
SUPERMERCADO REY	94	71.2	36,133	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,181	8.0
SUPER CARNES	5	3.8	138	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>	<b>240,391</b>	<b>100.0</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

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

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**PERÍODO: DEL 20 DE JULIO DE 2019 AL 31 DE MARZO DE 2021**

**NACIONAL**

**Última Act.20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>MOTIVO</b>		<b>CANTIDAD DE VERIFICACIONES</b>	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	218	
	No cumple	192	
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	49	
	No cumple	81	
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	104	
	No	35	
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89	
	No	35	
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60	
	No	33	
No entrega/ No vende bolsa		582	
<b>TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE</b>			
Verificaciones cumple		1,102	
Verificaciones no cumple		376	
<b>TOTAL</b>		<b>1,478</b>	

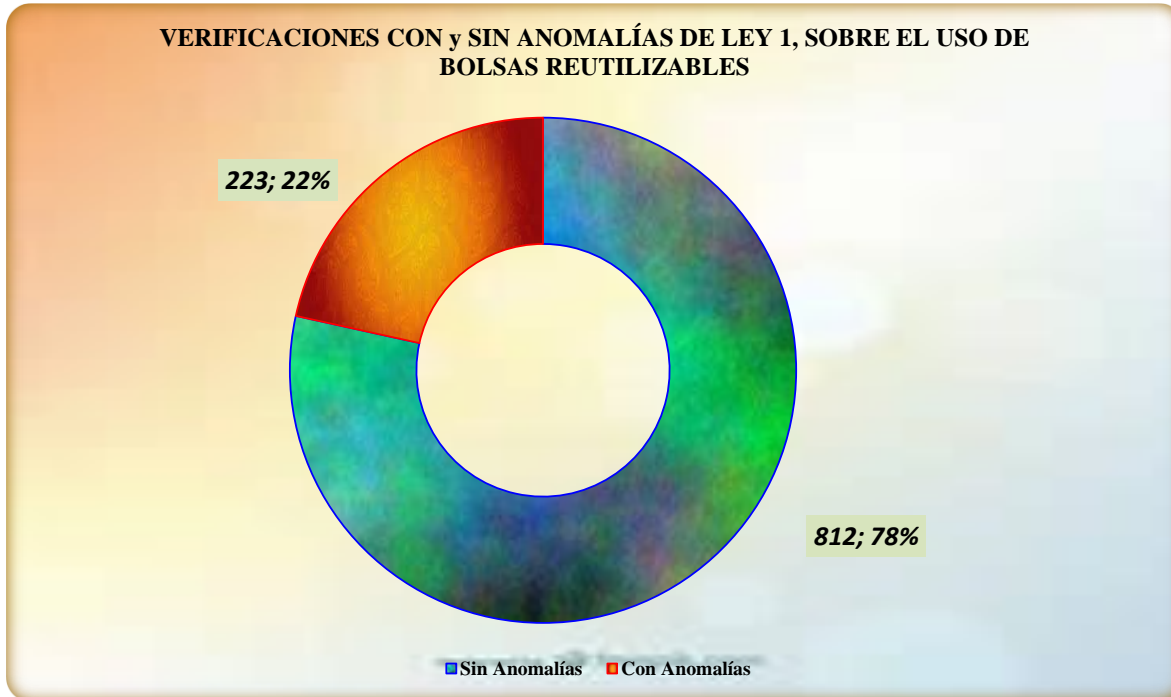
**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO DE 2019 AL 31 DE MARZO DE 2021

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

Fuente: Departamento de Verificación.



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

**PERÍODO: 2019 - 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
2019	43	11,900.00
2020	18	3,600.00
2021	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>15,500.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**

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

**PERÍODO: 2019 - 2021**

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
No cumple con el certificado de conformidad	56	13,800.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	5	1,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>15,500.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

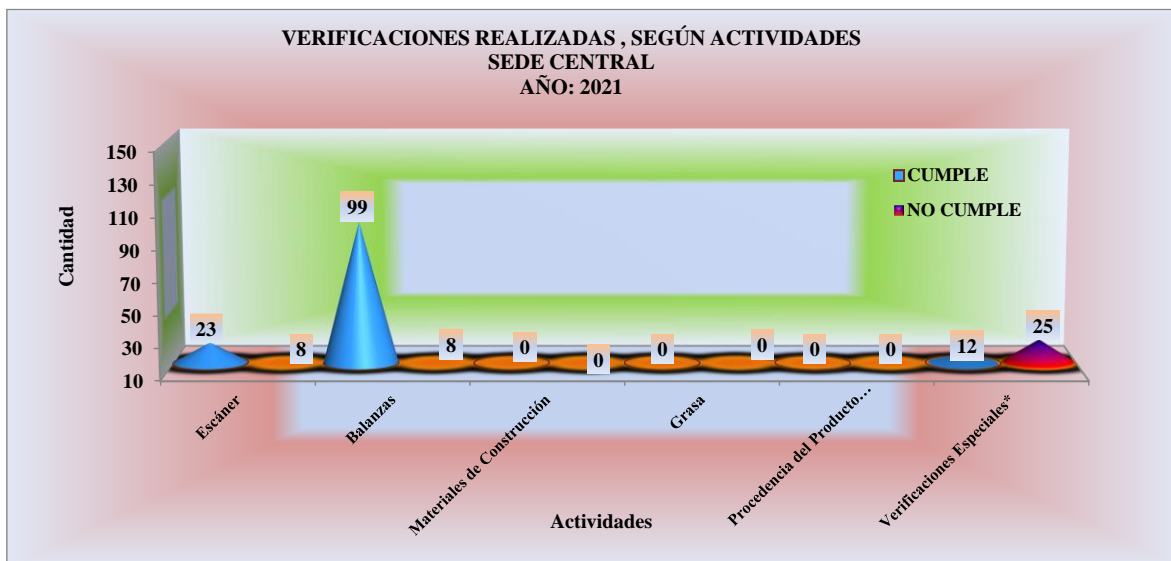
PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	23	8
Balanzas	99	8
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	0	0
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	12	25

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

Fuente: Departamento de Metrología.



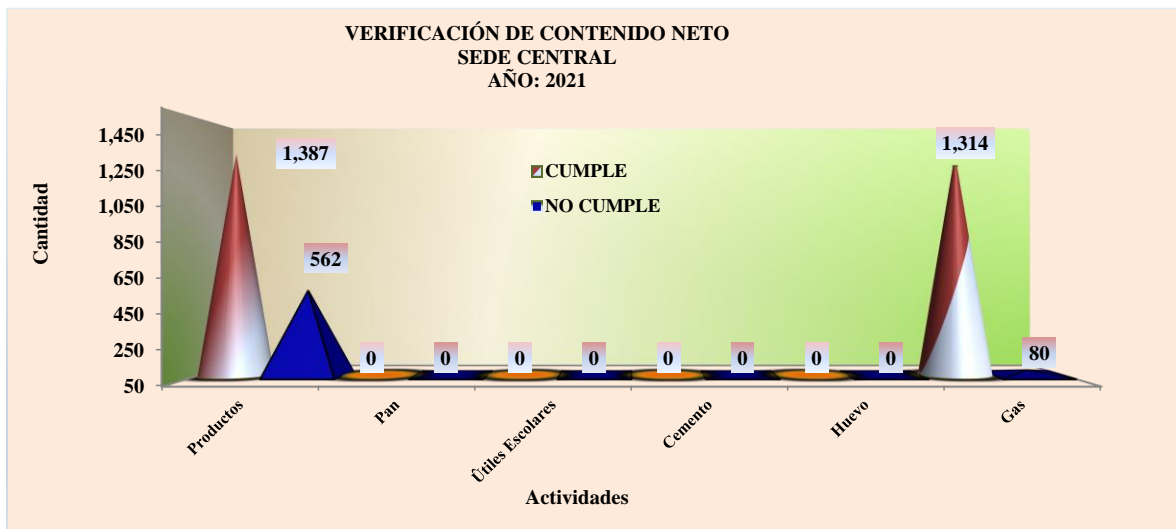
VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

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

Fuente: Departamento de Metrología.





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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	1	0
Surtidores	1	0
Tanques	1	0

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

**Fuente: Departamento de Metrología.**

**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL**

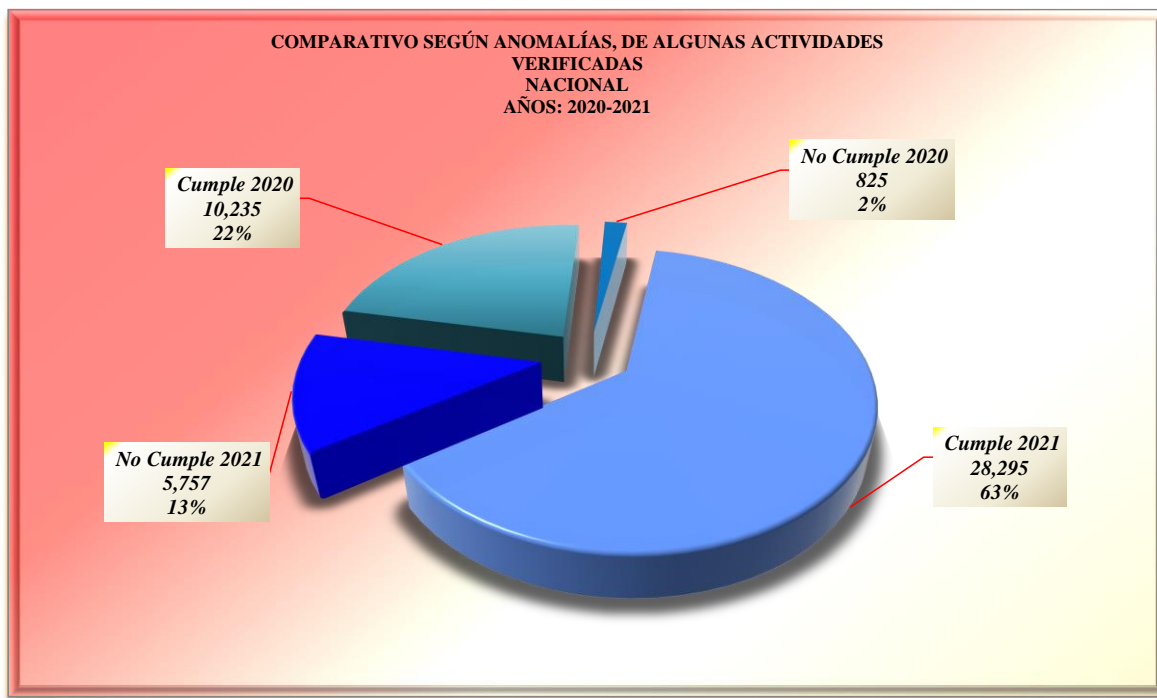
**PERÍODO: 2021 ( a marzo) - 2020**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	51	46	193	173
Pesas y Balanzas	168	18	222	34
Combustible (1)	6	0	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	28,058	5,667	8,259	371
Mat. Construcción (establec)	0	0	28	33
Grasas (pailas-freidoras)	0	0	266	9
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0	2	55
Verificaciones Especiales	12	26	28	117
<b>TOTAL</b>	<b>28,295</b>	<b>5,757</b>	<b>10,235</b>	<b>825</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: Departamento de Metrología.**



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		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	99	8	107
- A favor del consumidor	balanza		1					1	0	1
- En contra del consumidor	balanza					2		2	0	2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica						2	0	2	2
Análisis Físicoquímicos	marcas							0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	182	124	1,160	180	45	258	1,387	562	1,949
Verificación contenido neto de Pan	producto							0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto							0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto							0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	1			0	1	0	2	2
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevo)							0	0	0
Verificación contenido neto de Gas	producto (cilindro)	1,244	80			70	0	1,314	80	1,394
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)							0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)							0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento							0	0	0
Bloques	establecimiento							0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	1	0					1	0	1
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	1	0					1	0	1
- A favor del consumidor	surtidor							0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor							0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	1	0					1	0	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento							0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	7	2	13	5	3	1	23	8	31
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		12		0		12		12
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2		3		1		6		6
Verificación de grasas	freidora o paila							0	0	0
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	14	0	9	0	2	12	25	37
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>1,454</b>	<b>224</b>	<b>1,399</b>	<b>3,792</b>	<b>161</b>	<b>266</b>	<b>3,014</b>	<b>4,282</b>	<b>7,296</b>

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

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

Fuente: Departamento de Metrología.

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

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	9	2	12	3	0	0	31	0	2	1	8	1	99	8	7	3	168	18	186
- A favor del consumidor	balanza	0		0		0		0		0		0		1		2		3		3
- En contra del consumidor	balanza	1		1		0		0		1		0		2		1		6		6
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	6	6
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	6,906	2,212	0	0	0	0	8,860	1,129	8	0	1,387	562	8,910	1,396	26,071	5,299	31,370
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	4	1	31	38	0	0	20	13	43	20	18	23	0	2	31	30	147	127	274
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	8	0	628	285	37	3	0	0	0	0	1,314	80	0	0	1,987	368	2,355
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	4
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	3	3	3	8	5	0	8	6	1	4	1	5	23	8	7	12	51	46	97
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	8		29		0		9		7		6		12		42		113		113
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		20		0		4		3		5		6		10		55		55
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información comercial	marca	0	0	3	4	0	0	0	0	77	21	0	0	176	3,596	0	615	256	4,236	4,492
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	12	25	0	0	12	26	38
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>18</b>	<b>6</b>	<b>6,963</b>	<b>2,265</b>	<b>633</b>	<b>285</b>	<b>116</b>	<b>23</b>	<b>8,983</b>	<b>1,175</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>3,014</b>	<b>4,282</b>	<b>8,955</b>	<b>2,056</b>	<b>28,717</b>	<b>10,121</b>	<b>38,838</b>

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

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

Fuente: Departamento de Metrología

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

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	9	2	12	3	0	0	31	0	2	1	8	1	7	3	69	10	79	
- A favor del consumidor	balanza	0		0		0		0		0		0		2		2		2	
- En contra del consumidor	balanza	1		1		0		0		1		0		1		4		4	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	4	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	6,906	2,212	0	0	0	0	8,860	1,129	8	0	8,910	1,396	24,684	4,737	29,421	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	4	1	31	38	0	0	20	13	43	20	18	23	31	30	147	125	272	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	8	0	628	285	37	3	0	0	0	0	0	0	673	288	961	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	3	3	3	8	5	0	8	6	1	4	1	5	7	12	28	38	66	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	8		29		0		9		7		6		42		101		101	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	7		20		0		4		3		5		10		49		49	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	
Información comercial	marca	0	0	3	4	0	0	0	0	77	21	0	0	0	615	87	640	727	
Verificaciones Especiales *	prod-establoc	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	3	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>18</b>	<b>6</b>	<b>6,963</b>	<b>2,265</b>	<b>633</b>	<b>285</b>	<b>116</b>	<b>23</b>	<b>8,983</b>	<b>1,175</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>8,955</b>	<b>2,056</b>	<b>25,719</b>	<b>5,839</b>	<b>31,558</b>	

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

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

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

Fuente: Departamento de Metrología.

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

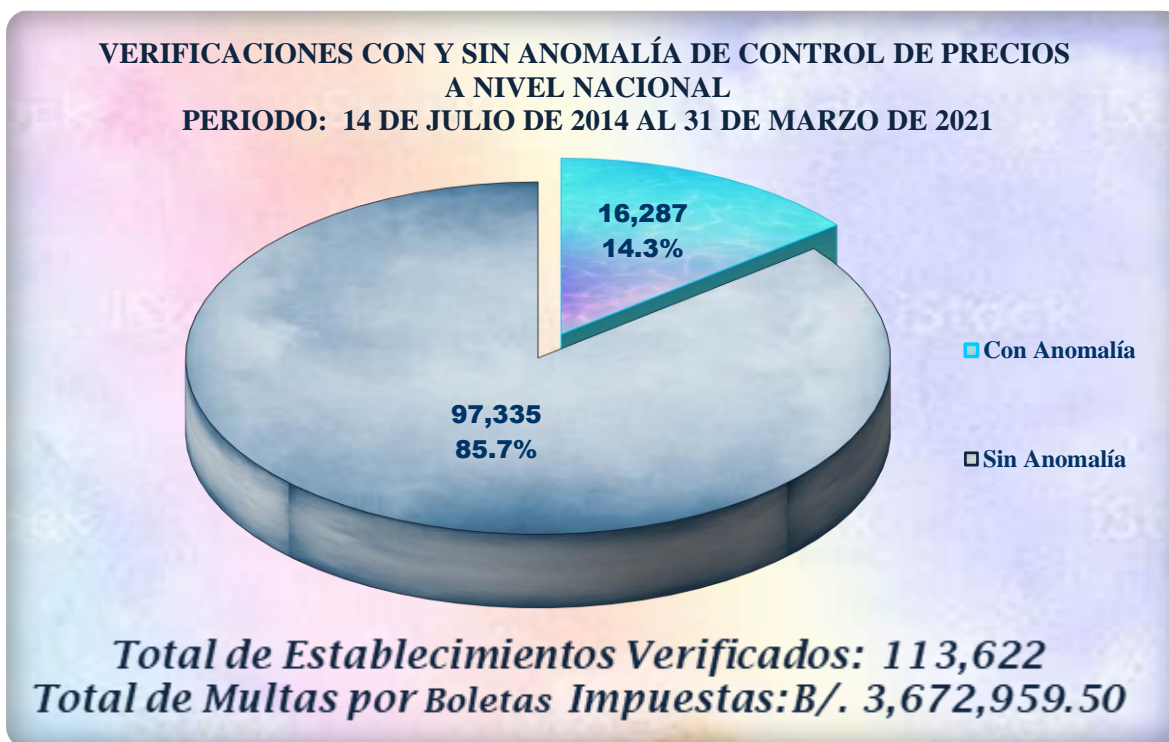
## NACIONAL

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

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2021

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,287
Sin Anomalía	97,335
<b>TOTAL</b>	<b>113,622</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.



## NACIONAL

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

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2021

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,466
Mini Super	54,775
Abarroterías	50,381
<b>TOTAL</b>	<b>113,622</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.

### CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE MARZO DE 2021



**Total de Establecimientos Verificados: 113,622**  
**Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,672,959.50**