



**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. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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-May 21	1,555	32,584,166.32

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@	2,971	23,787,908.95
Ene-Dic 17@	2,788	37,838,237.00
Ene-Dic 18@	2,856	38,525,872.04
Ene-Dic 19@	2,524	35,336,269.47
Ene-Dic 20	1,156	13,796,821.90
Ene-May 21	751	13,001,227.72

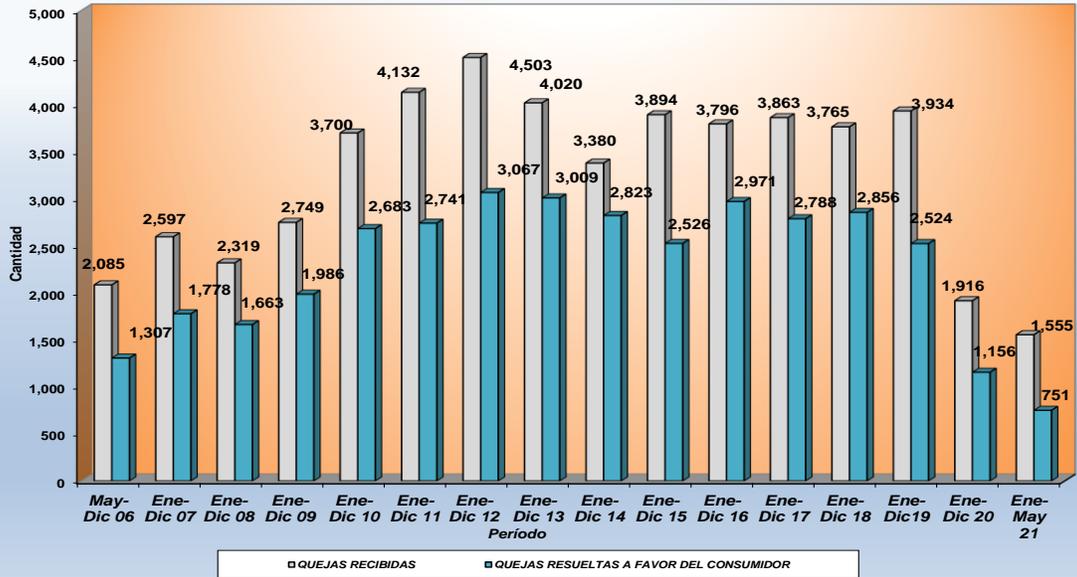
@ Datos revisados.

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

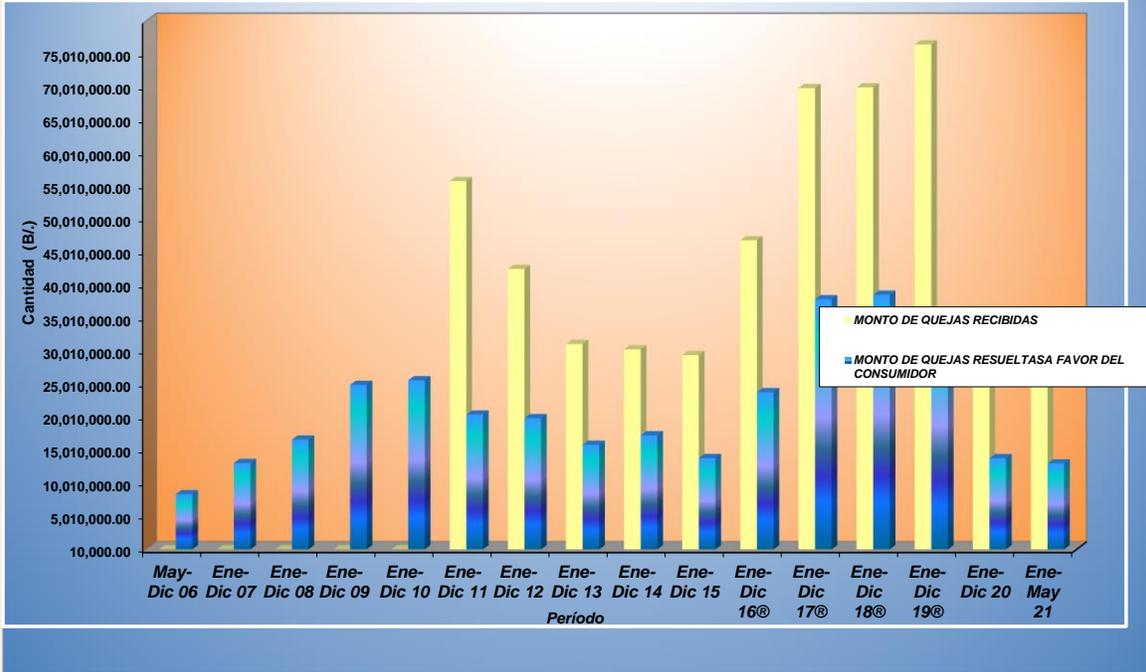
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2021 (NACIONAL)	36,629	337,937,722.78
---	---------------	-----------------------

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. 20/06/21 Próxima 20/07/21

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-May-21	1,073	30,395,773.08

[®] 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

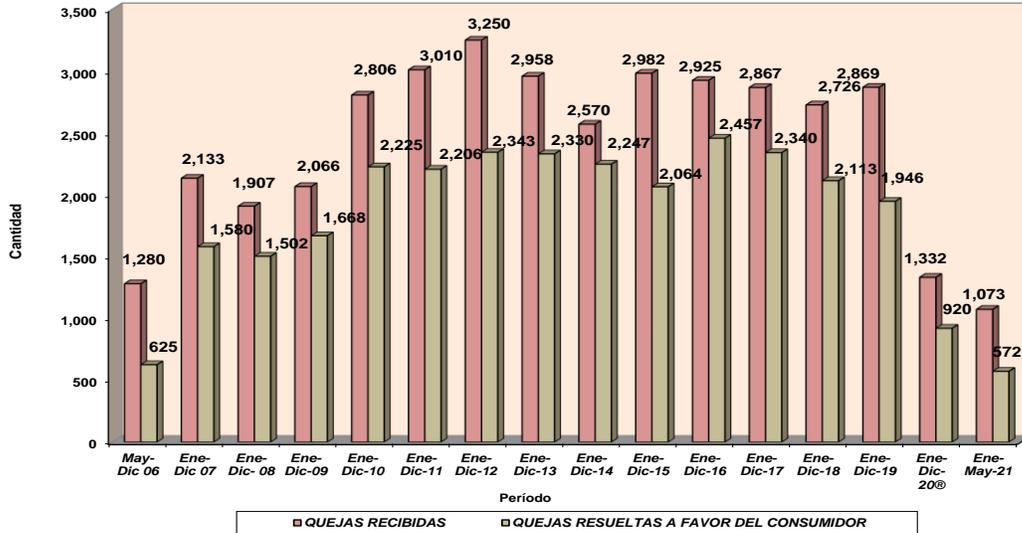
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-May-21	572	12,656,722.00

[®] Datos revisados.

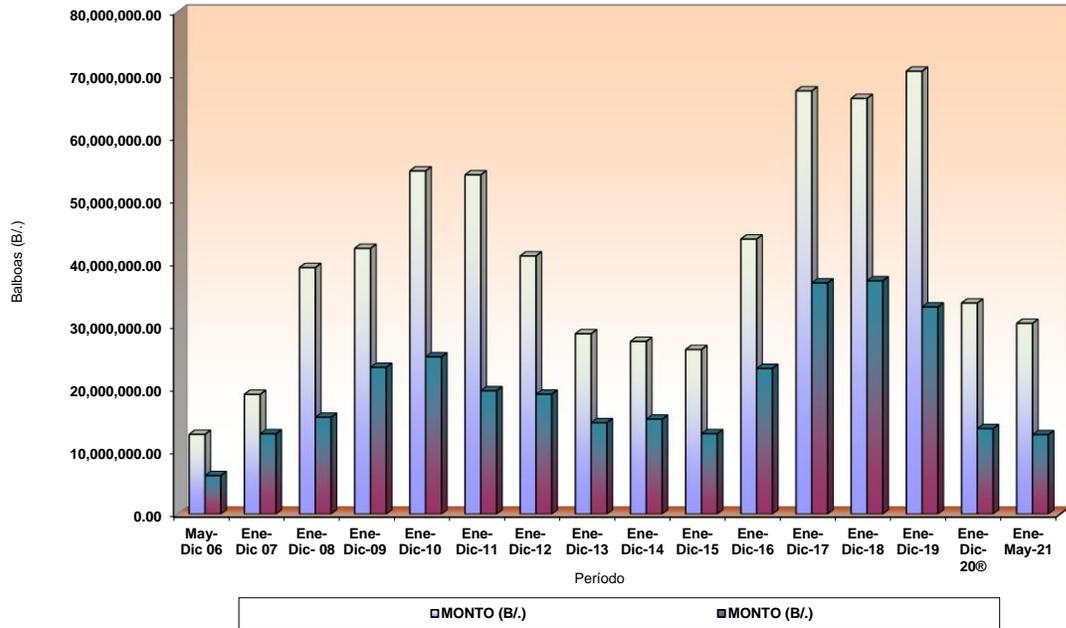
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2021	29,138	320,590,888.78
--	---------------	-----------------------

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,447	1,073	25	348	1
REGIONAL	Expedientes	548	482	15	51	
TOTAL NACIONAL		1,995	1,555	40	399	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%	74.15%	1.73%	24.05%	0.07%
REGIONAL	Expedientes	100%	87.96%	2.74%	9.31%	...

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- Abr 21	482	2,188,022.24

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-Abr 21	179	344,505.72

® 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 MAYO 2021****Última Act. 20/06/21 Próxima 20/07/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	264
Escuelas / colegio	50
Hoteles o planes vacacionales	14
Gimnasio y centros deportivos	13
Universidad	10
Cursos de inglés	6
Agencia de autos	5
Agencias de viajes	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Bienes y raíces	2
Cursos varios	2
Bancos	1
Clínicas	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Mueblerías	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Venta de autos usados	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Material didáctico	1
TOTAL	391

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	225	57.5	91,378.16	20,560,085.53
Falta de información	67	17.1	34,861.13	2,335,695.90
Incumplimiento de contrato	27	6.9	89,254.74	2,409,878.02
Devolución de dinero	24	6.1	34,000.88	816,021.11
Vicio oculto	23	5.9	141,327.85	3,250,540.53
Incumplimiento de garantía	15	3.8	55,223.51	828,352.58
Incumplimiento de servicio	5	1.3	8,506.42	42,532.10
Daño y perjuicio	2	0.5	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.3	7,846.31	7,846.31
Custodia de bien	1	0.3	6,927.18	6,927.18
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	30,000.00	30,000.00
TOTAL	391	100.0	77,471.20	30,291,237.36

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 MAYO 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	52	31.3	48,824.90	2,538,894.70
Desistimiento	51	30.7	70,736.83	3,607,578.57
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	39	23.5	64,604.78	2,519,586.42
Acuerdo en audiencia/Varios	15	9.0	65,333.49	980,002.32
Abandono	8	4.8	49,213.38	393,707.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.6	79,950.00	79,950.00
TOTAL	166	100.0	60,962.16	10,119,719.01

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	173	20,343,891.49
Falta de información	24	1,870,321.93
Incumplimiento de contrato	24	2,377,346.06
Vicio oculto	22	3,166,740.53
Devolución de dinero	13	805,635.11
Incumplimiento de garantía	5	563,746.10
Cobro indebido	1	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	30,000.00
TOTAL	263	29,165,527.53

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	57	6,086,065.75
Acuerdos	45	5,073,367.17
Fallo a favor	3	512,077.00
TOTAL	105	11,671,509.92

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 MAYO 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	10
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	9
MI CONDADO, S.A.	9
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	8
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	6
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	4
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	4
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	4
LUXOR SKY CORP	4
SUCASA	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
DELOS REALTY INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A.	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
OLYMPIA 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
WEST GARDENS, S.A.	2
ACACIAS GARDEN II, S.A.	1
ACACIAS GARDEN III, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	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
CENTRO BILINGUE VISTA ALEGRE	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, 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
DESAROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S DE RL	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A.	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
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	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
LA QUINCE, S DE RL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMIPA, S.A.	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MACEDONIA TOWERS, INC	1
NELO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
PANAMA DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	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 VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
RIVERVIEW	1
ROGELUZ E HIJOS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC	1
SKY 66, S.A.	1
SOCIEDAD PUNTA PARAISO VILLAGES, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	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	264

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	169,070.03
Cláusula abusiva	1	500.00
TOTAL	5	169,570.03

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 MAYO 2021

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

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
PANAMOTORS, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TOTAL	5

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	1	13,579.88
TOTAL	1	13,579.88

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	1	5,900.00
TOTAL	1	5,900.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAR MARKET PANAMÁ	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/21 Próxima 20/07/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	110
Electrodomésticos/equipos electrónicos	107
Celulares	96
Almacén por departamentos	67
Tv por cable	62
Funerarias	49
Hoteles o planes vacacionales	39
Agencias de viajes	38
Mueblería/equipo electrónico	37
Telefonía	33
Mueblerías	31
Escuelas / colegio	23
Eventos artísticos	20
Gimnasio y centros deportivos	19
Clínicas	18
Líneas aéreas	17
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	15
Universidad	15
Computadoras	13
Ferreterías, materiales de construcción o similares	13
Discoteca/Sala de eventos	12
Supermercados	12
Agencia de autos	11
Comunicaciones / internet	11
Servicio de intermediación	11
Servicios Profesionales	9
Joyería/Relojerías	7
Ópticas	7
Ventas de colchones	7
Remodelación	7
Herrerías	6
Repuestos para autos	6
Fábricas de muebles	6
Taller de reparación de autos	5
Constructoras	4
Materiales de construcción	4
Cursos varios	4
Bancos	3
Restaurantes / fondas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Venta de autos usados	3
Servicios de instalación	3
Salón de belleza	3
Almacén de ropa y calzados	2
Casa de empeño	2
Cursos de inglés	2
Estaciones de gasolinas	2
Fumigadoras	2
Útiles de oficinas	2
Servicios de grúas	2
Distribuidoras e importadoras	2
Centros de estéticas	2
Otros	2
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Farmacias	1
Librerías	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Bienes y raíces	1
Servicios Eléctricos	1
Sedería/Sastrería	1
Agencia de motos	1
Ventas por internet	1
TOTAL	1,002

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	339	33.8	869.23	294,667.42
Falta de información	294	29.3	907.87	266,912.51
Incumplimiento de servicio	91	9.1	757.67	68,948.26
Resolución de contrato	73	7.3	214.22	15,637.92
Incumplimiento de contrato	49	4.9	1,336.82	65,504.22
Anulación de contrato	35	3.5	181.43	6,350.07
Devolución de dinero	34	3.4	1,253.92	42,633.33
Vicio oculto	26	2.6	2,342.13	60,895.34
Cobro indebido	17	1.7	185.37	3,151.28
Custodia de bien	13	1.3	493.08	6,409.99
Veracidad de la publicidad	12	1.2	145.69	1,748.30
Daños y perjuicios	7	0.7	1,649.48	11,546.36
Venta engañosa	6	0.6	345.31	2,071.86
Mercancía defectuosa	3	0.3	224.03	672.10
Resindir contrato	3	0.3	26.33	79.00
TOTAL	1,002	100.0	845.54	847,227.96

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 MAYO 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	135	27.5	499.85	67,480.18
Desistimiento	112	22.8	308.39	34,540.07
Desistimiento/Devolución	84	17.1	542.24	45,548.56
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	36	7.3	773.34	27,840.27
Acuerdo en audiencia/Varios	32	6.5	394.11	12,611.51
Resolución/Devolución	28	5.7	1,711.82	47,930.84
Resolución/Reemplazo	13	2.6	850.75	11,059.73
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	13	2.6	555.12	7,216.54
Transacción extrajudicial	12	2.4	685.20	8,222.39
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	2.0	993.84	9,938.37
Resolución/Reparar	4	0.8	1,861.64	7,446.54
Resoluciones/Varios	4	0.8	249.85	999.40
Abandono	4	0.8	43.86	175.45
Acuerdo/Reemplazo	3	0.6	465.97	1,397.91
Acuerdo/Devolución	1	0.2	100.00	100.00
TOTAL	491	100.0	575.37	282,507.76

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	54	85,631.97
Vicio oculto	20	36,433.51
Incumplimiento de contrato	15	21,486.93
Devolución de dinero	15	18,698.74
Incumplimiento de garantía	6	6,257.73
TOTAL	110	168,508.88

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	32	43,803.40
Acuerdos	11	19,889.96
Resoluciones	9	30,775.54
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
TOTAL	53	96,268.90

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	10
PROMOTORA CPM, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
SKYMASTER ENTERPRISES, INC	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
BELLA VISTA PROMOCIONES 27, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
EL ROBLEDAL	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONCASA, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CASCO VIEW	1
CM SOLUCIONES	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	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
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO SANTA MONICA, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL LAUREL DEL ESPINO, 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 REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA A Y C, S.A.	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 ROCIO, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A. Y THE GROUP PANAMA	1
OM CONSTRUCCIONES, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT	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 VELDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RESIDENCIAL VILLAS DE BAGALA	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROYALTY DEVELOPERS, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SIGNATURE POINT, 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	110

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	89	38,442.47
Falta de información	10	6,990.73
Incumplimiento de servicio	2	891.47
Devolución de dinero	2	556.38
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	107	48,198.63

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 MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	41	18,523.04
Acuerdo	18	9,907.44
Resolución	5	1,764.56
Transacción extrajudicial	3	2,375.42
TOTAL	67	32,570.46

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	18
MULTIMAX	14
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	7
E-VISION	4
PHOTURA	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
NOVEY	2
PTY TEC COMPUTER SHOP	2
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 T.E.E.V.A.	1
EVISION	1
FAST DEPOT	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
MEGA ELECTRONIC CORP. MUSIC PLANET	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
MULTIMAK	1
NOVEY PAITILLA	1
NOVEY VERSALLES	1
PANAFOTO	1
PHONE STORE PTY	1
PRESTA ME 207	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAMSUNG	1
SANBEL MUEBLES, S.A.	1
SEARCH ENGIEN BUSINESS, INC	1
SIMACHINE	1
SONICEL	1
SONITEC	1
SOUND'N MUSIC	1
STORE HOME, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
SYSCOM STORE	1
TECH & HOUSE	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TOTAL	107

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	70	17,864.99
Falta de información	7	4,440.20
Incumplimiento de servicio	7	428.00
Custodia de bien	3	1,194.20
Resolución de contrato	3	656.74
Venta engañosa	2	484.00
Vicio oculto	1	1,764.37
Devolución de dinero	1	604.99
Incumplimiento de contrato	1	260.00
TOTAL	95	27,697.49

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 MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	24	4,464.71
Acuerdo	6	1,676.33
Resolución	5	1,941.45
Transacción extrajudicial	1	195.00
TOTAL	36	8,277.49

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	4
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
PHONE STORE PTY	3
CELL & ELECTRONIC	2
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
ADELANTOS	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
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR IN	1
CELULAR MODA	1
CELULARES PANAMA	1
CENTRO JK	1
CITY CENTER	1
CREDIYA, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA Y ACCESORIOS LA CENTRAL	1
ELEKTRO - SAM	1
ENTER MIX	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICE CENTERS	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
HYPHER MEDIA STORE	1
JONNY CELL, S.A.	1
JONYCELL, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL FOREVER	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
TOP MOBILE	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	95

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	20	16,081.00
Falta de información	2	2,060.15
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	31	23,815.00

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	5,889.69
Acuerdo	5	7,238.35
Resoluciones	4	2,422.27
TOTAL	16	15,550.31

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	8
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
FURNITURE CITY	2
ARTE & MUEBLES	1
CITY MUEBLES	1
CRÉDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
GANGAS PENONOME	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
GRUPO MEGA	1
HOME CENTER DECOR	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HAHOUSE CHITRE	1
MIXO, S.A.	1
MONTARANA DESING	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
SILLONES COMODOS	1
TOTAL	31

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	60	1,017,040.77
Falta de información	5	31,998.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Devolución de dinero	1	20,995.00
Incumplimiento de servicio	1	6,848.32
TOTAL	69	1,116,904.89

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 MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	306,158.72
Acuerdo	5	59,718.47
Resolución	2	19,269.06
TOTAL	35	385,146.25

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	27
PETROAUTOS, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	9
PANAMOTOR	8
BAHIA MOTORS	5
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	2
ADVANCED MOTORS, S.A. / PETROAUTOS	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
FOR AUTO PANAMA S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	39	314,900.81
Falta de información	8	83,930.00
Incumplimiento de contrato	1	6,580.00
TOTAL	48	405,410.81

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 MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	61,040.78
Acuerdo	1	4,400.00
TOTAL	13	65,440.78

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	4
ROCK CARS AUTOS USADOS	4
SANDI AUTOS	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
SUPERAUTOS	3
CARS 4V PANAMA S.A.	2
MP AUTOS	2
PETROAUTOS, S.A.	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
AUTOS SMART S.A. / COBROS INCAPASA	1
CMG MOTORS GROUP	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
FUSION GAMES S.A.	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MOVIL AUTOS S.A.	1
PLAZA CAR CENTER	1
PTY CAR CENTER	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A. / PLATINUM MOTOR	1
TOTAL	48

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 mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./.)
2015 (oct-dic)	109	5.0	59,862.16
2016	302	13.8	371,459.57
2017	438	20.0	393,978.99
2018	427	19.5	560,390.99
2019	480	21.9	269,379.62
2020	257	11.7	141,189.19
2021	176	8.0	95,935.88
TOTAL	2,189	100.0	1,892,196.40

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./.)
2015 (oct-dic)	59	3.4	31,847.77
2016	274	15.7	286,129.69
2017	313	18.0	298,966.18
2018®	411	23.6	353,926.52
2019®	352	20.2	196,486.67
2020®	175	10.0	97,035.44
2021	158	9.1	83,274.27
TOTAL	1,742	100.0	1,347,666.54

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	120	43.2	70,553.22
Resueltas	158	56.8	83,274.27
Acuerdo y Desistimiento	129	46.4	61,776.83
Resolución de Fondo	29	10.4	21,497.44
TOTAL	278	100.0	153,827.49

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 MAYO 2021

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	157	99.4	83,115.27
Conciliación-Veracidad	1	0.6	159.00
TOTAL	158	100.0	83,274.27

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	120	43.3	70,553.22
Acuerdos	128	46.2	61,617.83
Resoluciones	29	10.5	21,497.44
TOTAL	277	100.0	153,668.49

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 MAYO 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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/21 Próxima 20/07/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Agencia de autos	58
Venta de autos usados	45
Repuestos para autos	23
Taller de reparación de autos	21
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
TOTAL	162

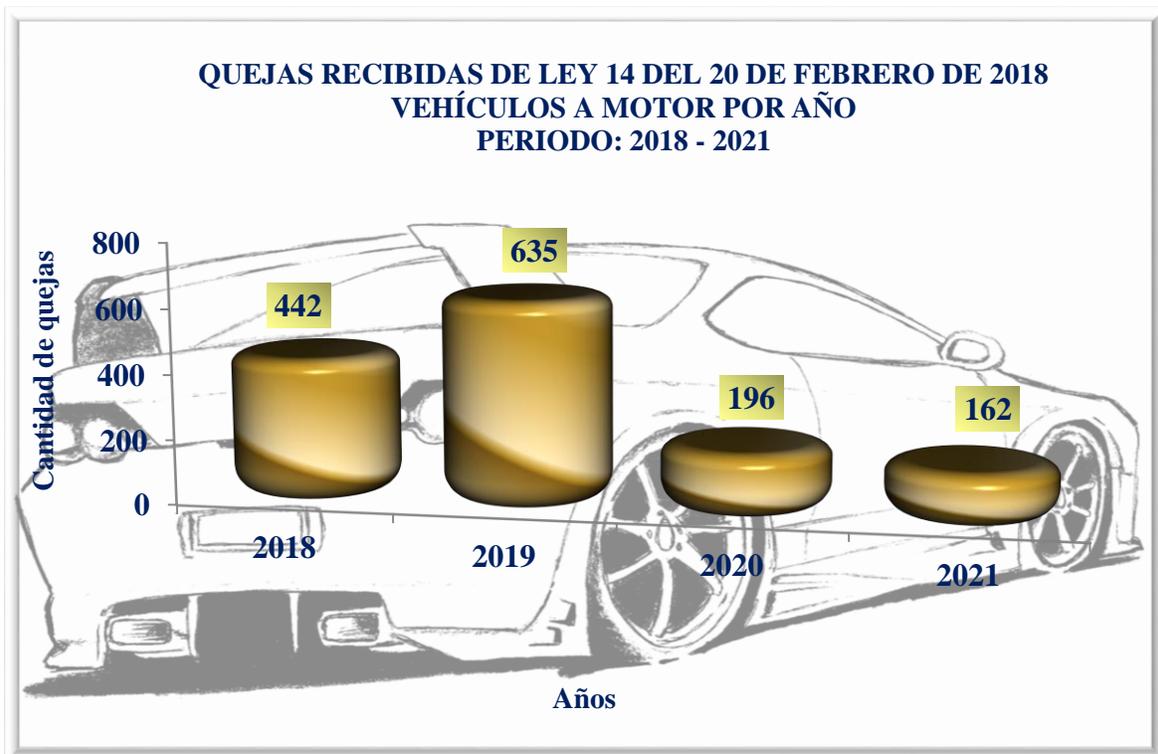
CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, VEHÍCULOS A MOTOR, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO

NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 A MAYO 2021

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
2018	442	3478738
2019	635	4506180.78
2020	196	1127740.69
2021	162	1,445,701.00
TOTAL	1,435	10,558,360.47

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 MAYO 2021

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	127	850,417.14
2019	261	1,756,424.23
2020	115	776,690.17
2021	70	498,033.12
TOTAL	573	3,881,564.66

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



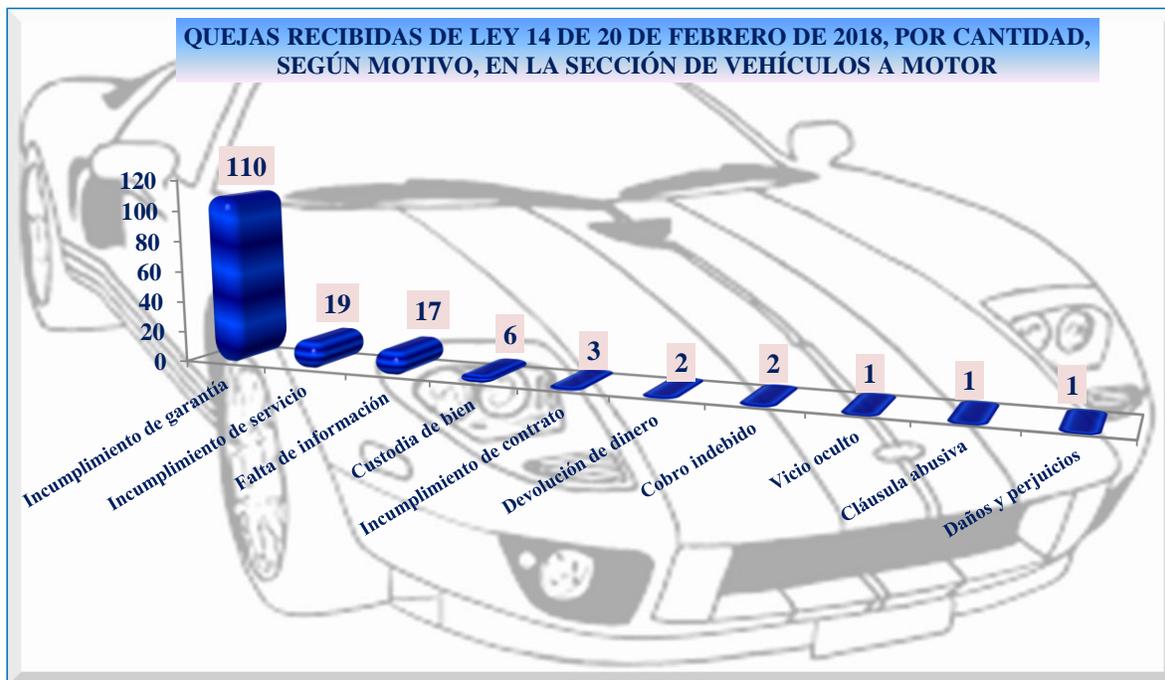
QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DE 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	110	67.9	11,275.38	1,240,292.04
Incumplimiento de servicio	19	11.7	1,249.98	23,749.58
Falta de información	17	10.5	6,358.03	108,086.46
Custodia de bien	6	3.7	969.09	5,814.52
Incumplimiento de contrato	3	1.9	4,803.06	14,409.19
Devolución de dinero	2	1.2	15,278.61	30,557.21
Cobro indebido	2	1.2	450.00	900.00
Vicio oculto	1	0.6	20,011.40	20,011.40
Cláusula abusiva	1	0.6	1,735.60	1,735.60
Daños y perjuicios	1	0.6	145.00	145.00
TOTAL	162	100.0	8,924.08	1,445,701.00

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

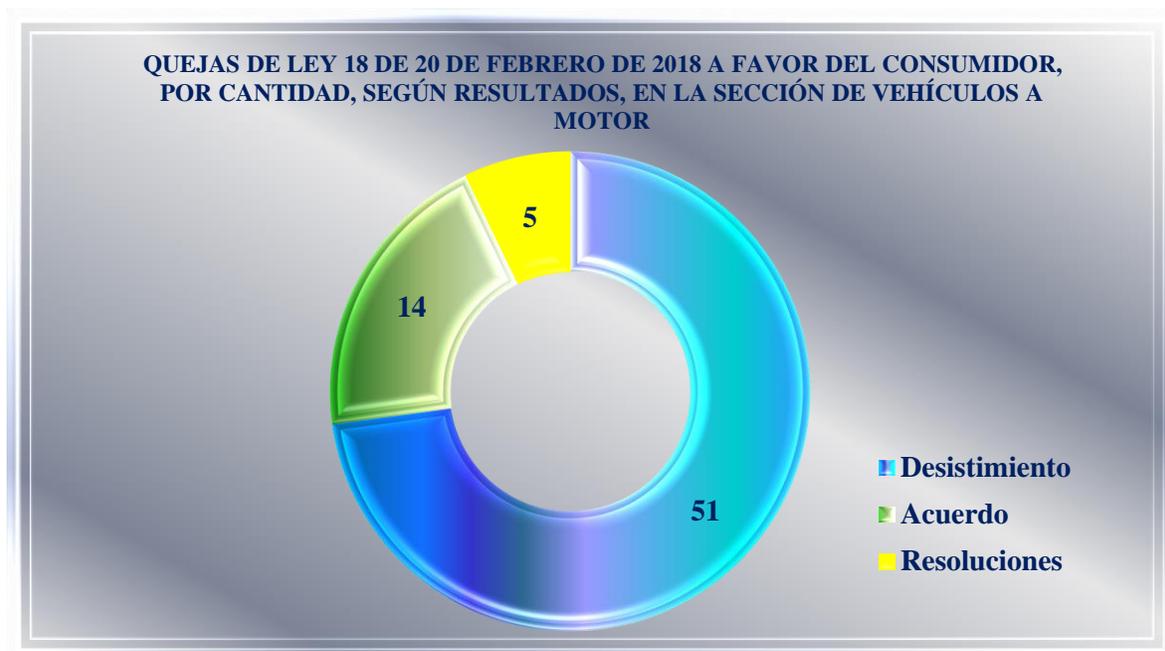
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	51	72.9	7,616.19	388,425.89
Acuerdo	14	20.0	6,072.80	85,019.17
Resoluciones	5	7.1	4,917.61	24,588.06
TOTAL	70	100.0	7,114.76	498,033.12

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 MAYO 2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	11
RICARDO PEREZ, S.A.	8
PANAMOTOR	7
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
BAHIA MOTORS	4
ROCK CARS AUTOS USADOS	4
CLASS ONE SERVICES	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
RASTRO MULTIMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
MP AUTOS	2
PLATINIUM CARS	2
SUPERAUTOS	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, 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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	24	57.1	102,847.3	2,468,335.00
Falta de información comercial	7	16.7	22,902.6	160,317.90
Vicios ocultos	5	11.9	58,573.2	292,866.13
Incumplimiento de contrato	3	7.1	75,328.8	225,986.25
Aclaración de contrato	1	2.4	57,999.0	57,999.00
Devolución de abono/dinero	1	2.4	9,922.8	9,922.81
Incumplimiento de garantía	1	2.4	6,658.7	6,658.66
TOTAL	42	100.0	76,716.33	3,222,085.75

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	10	41.7	41,528.02	415,280.23
Acuerdo judicial	9	37.5	128,383.11	1,155,448.00
Fallo a favor	5	20.8	106,047.92	530,239.60
TOTAL	24	100.0	87,540.33	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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	1,916	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	365	251,948.52

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/21 Próxima 20/07/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	1	0.6	300.00	0.4
SUPERMERCADO REY	13	7.6	15,710.00	20.1
SUPERMERCADO XTRA	20	11.6	6,510.00	8.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	0.6	500.00	0.6
SUPER CARNES	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	1.2	800.00	1.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	12	7.0	5,260.00	6.7
OTROS	123	71.5	48,985.00	62.7
TOTAL	172	100.0	78,065.00	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 - mayo)

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	3	350.00	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	22	8	3,600.00	15	11	4,250.00	46	9	6,750.00	28	18	13,350.00
Hoteles, moteles y pensiones	0	1	50.00	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

* 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 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	91	57	176	108
	Elim por duplicidad datos de referencia ya eliminada	6	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	47	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	69	96	157	95
	Consulta sin autorización	10	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)	1	0	0	0
Rectificar	Rectificar historial (números)	91	102	210	103
	Rectificar forma de pago	6	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	11	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	9	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	39	45	58	61
TOTAL		399	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 (mayo)

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)	91	22	29,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	69	20	35,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00
Eliminar por prescripción	91	20	44,700.02	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	47	10	41,000.02	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00
Rectificar de activa a cancelada	39	1	1,000.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00
Consulta sin autorización	10	5	8,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00

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

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

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

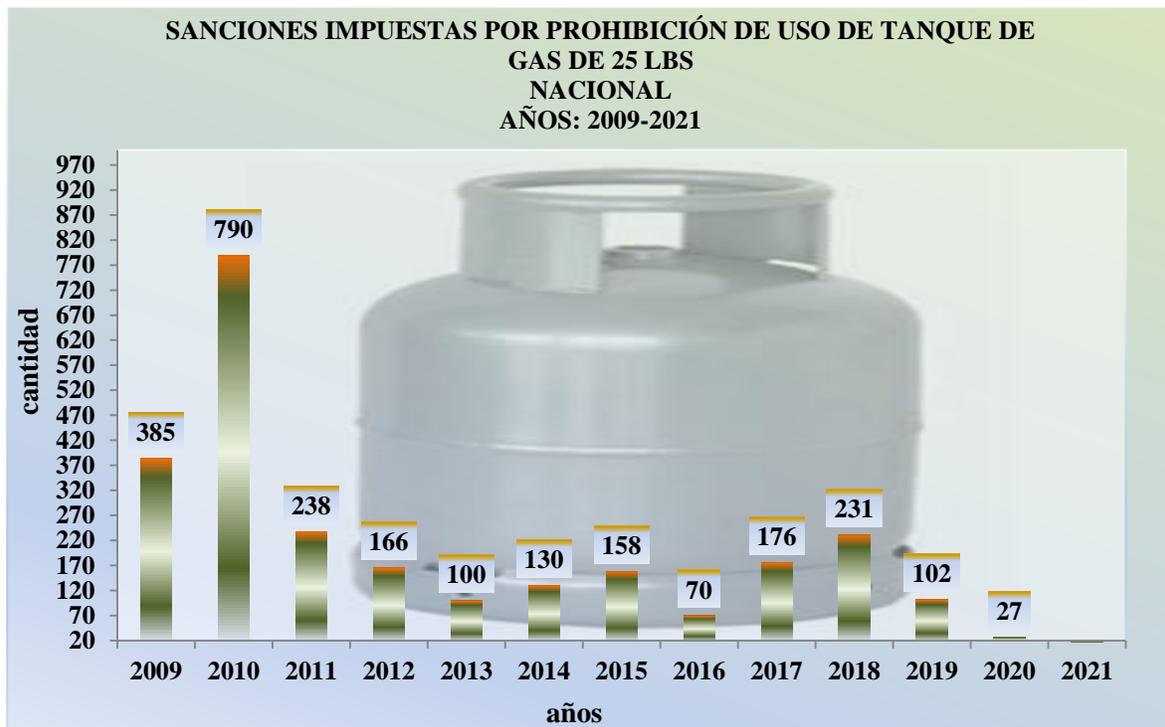
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2021(hasta mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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

NACIONAL

AÑO: 2021 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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	249
TOTAL	1,525

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2021 (a mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 mayo)

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.

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

AÑOS: 2015 - 2021 (a mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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 - MAYO DE 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
No cumplieron con la publicidad	12	27,536.56
POR DENUNCIA		
Falta de información	1	0.00
La publicidad no es veraz	57	0.00
No cumplieron con la publicidad	7	0.00
POR OFICIO		
Hasta agotar existencias	2	0.00
No indica la fecha de duración	9	0.00
Venta especial sin falta	9	0.00
TOTAL	97	27,536.56
VERIFICACIÓN	82	0.00

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

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

PERÍODO: ENERO - MAYO DE 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	6	0.00
Sin Falta	7	0.00
QUEJAS		
Honró	1	19.95
TOTAL	17	19.95

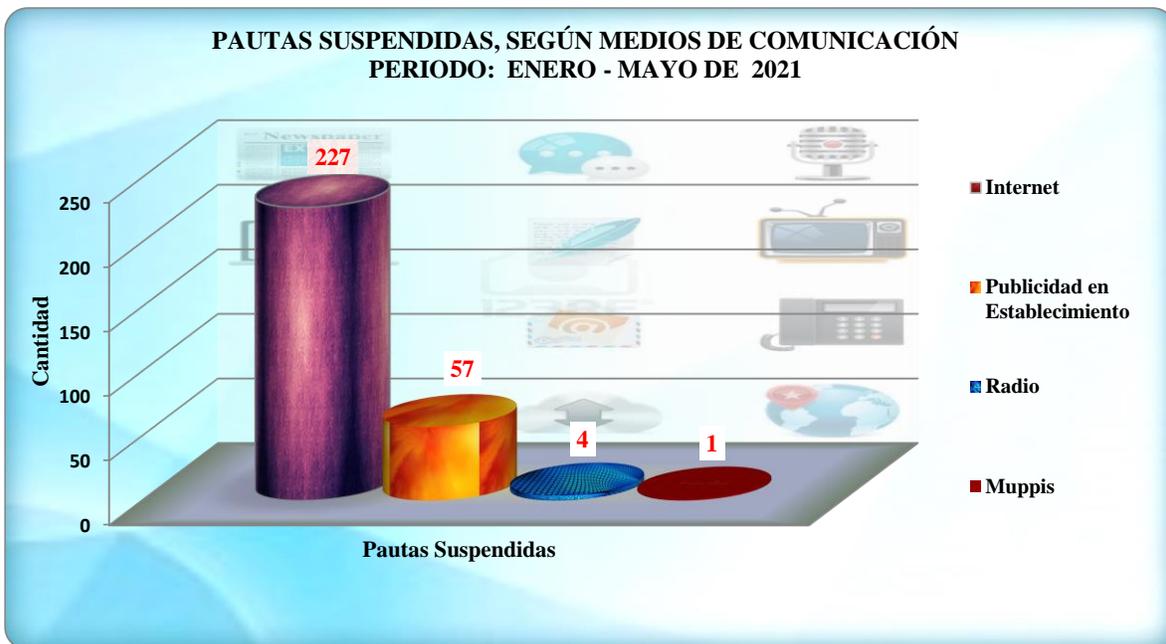
Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MEDIOS	CANTIDAD
Internet	227
Publicidad en Establecimiento	57
Radio	4
TV/Radio/Internet	1
Medios Impresos	3
Muppis	1
TOTAL	293

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

PERIODO: ENERO - MAYO DE 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
TIGO	5
MAS MOVIL	4
EL MACHETAZO	3
AFX EXPRESS S.A.	2
BAC CREDOMATIC	2
CLARO PANAMA	2
COLLINS	2
FARMA VALUE	2
MCDONALD'S	2
MINIMED	2
NESTLE	2
PAPA JOHNS	2
PEDIDOS YA	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

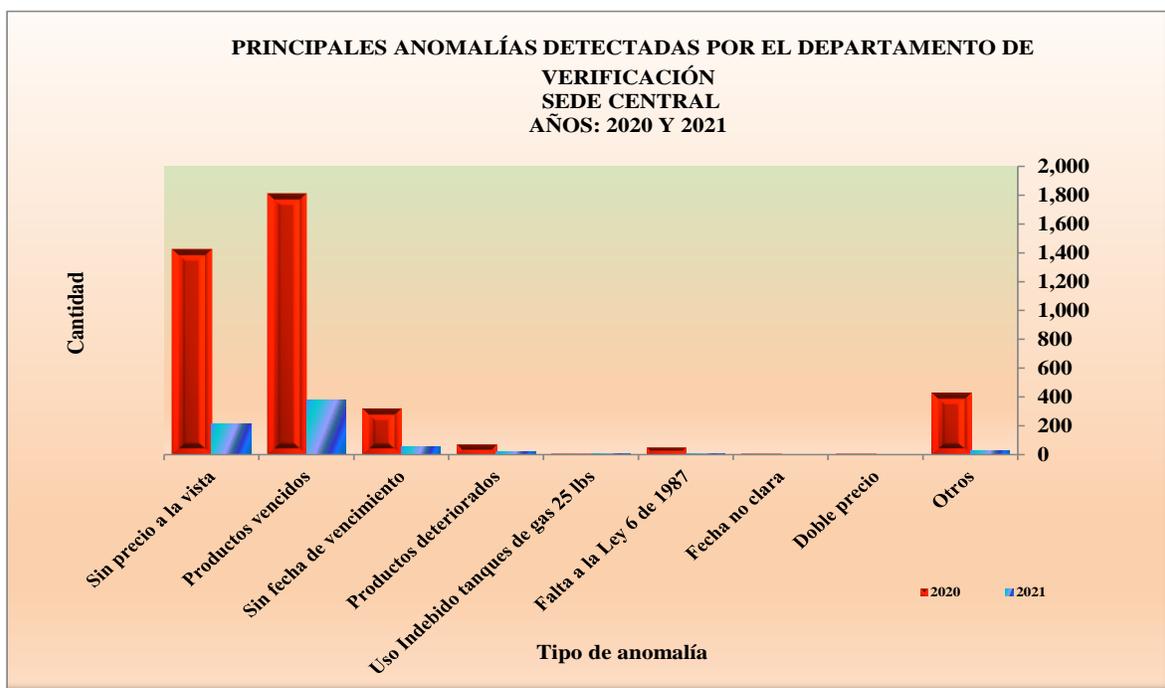
AÑOS : 2020 - 2021 (hasta mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

TIPO DE ANOMALÍA	2020	2021
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,421	215
Productos vencidos	1,813	378
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	9
Fecha no clara	7	0
Doble precio	6	1
Otros	428	27
TOTAL	4,120	705

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

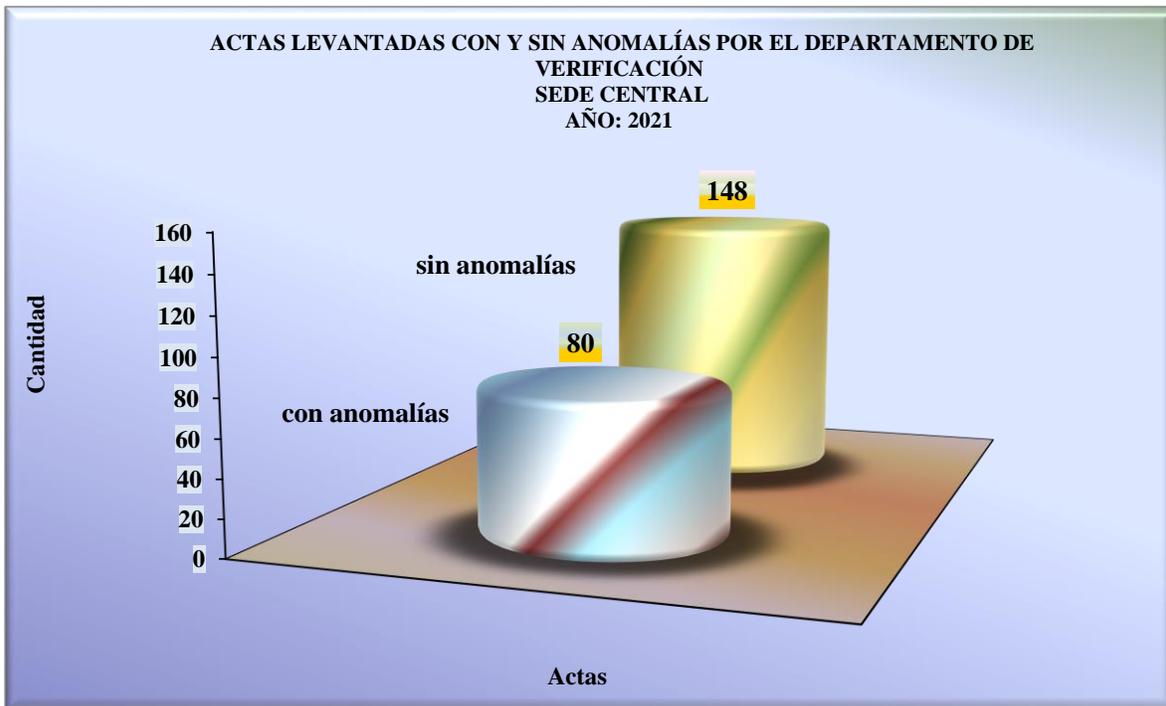
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	80	148

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

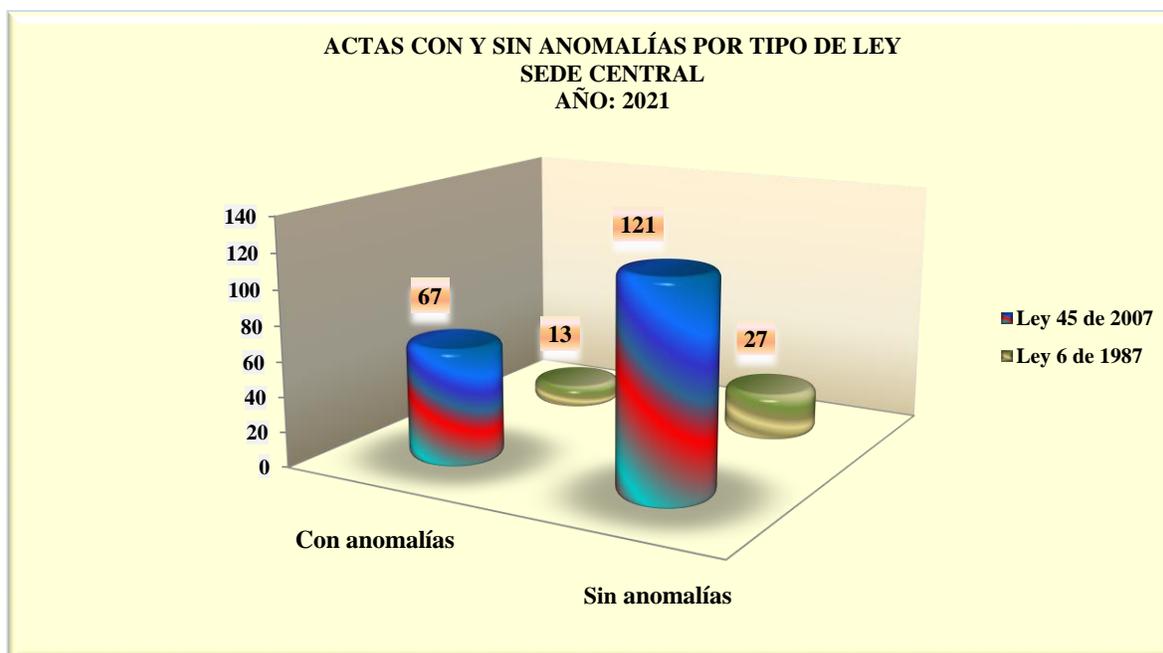
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	67	121
Ley 6 de 1987	13	27

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

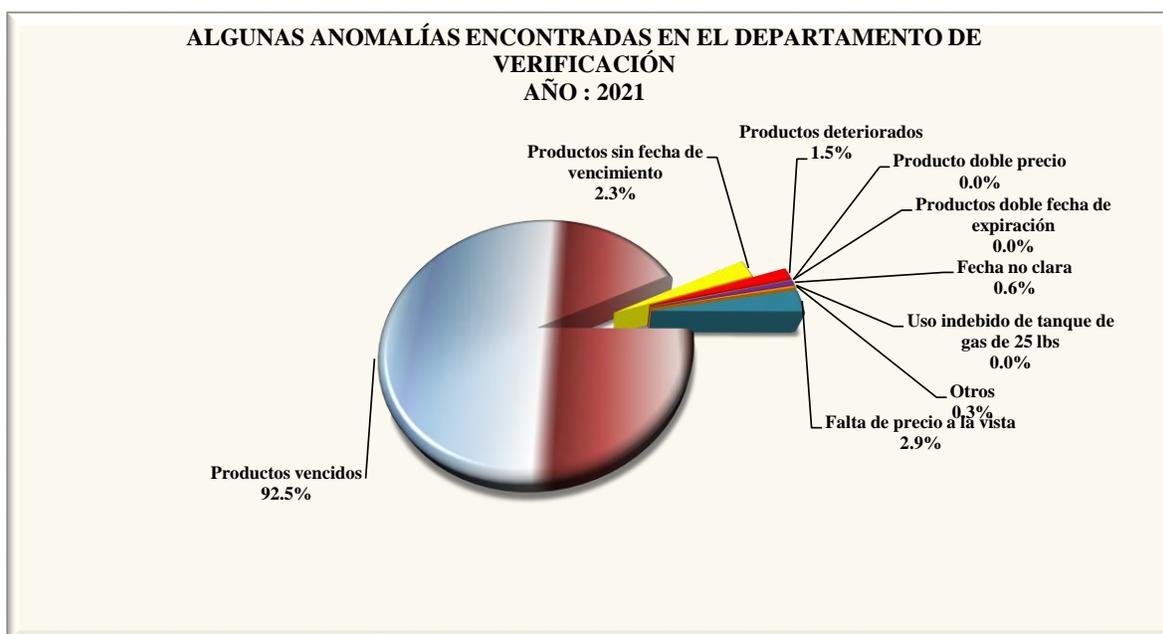
NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	1,093	2.9
Productos vencidos	35,195	92.5
Productos sin fecha de vencimiento	870	2.3
Productos deteriorados	566	1.5
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	1	0.0
Fecha no clara	239	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	5	0.0
Otros	96	0.3
TOTAL	38,065	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

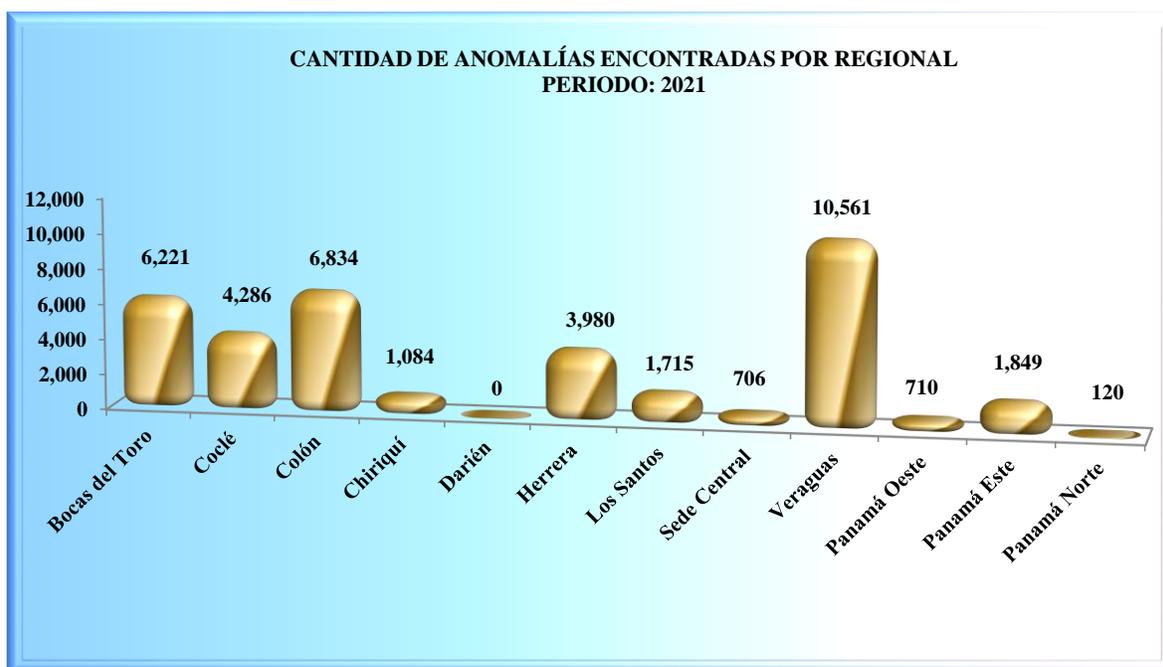
NACIONAL

PERIODO : ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	6,221	16.3
Coclé	4,286	11.3
Colón	6,834	18.0
Chiriquí	1,084	2.8
Herrera	3,980	10.5
Los Santos	1,715	4.5
Sede Central	706	1.9
Veraguas	10,561	27.7
Panamá Oeste	710	1.9
Panamá Este	1,849	4.9
Panamá Norte	120	0.3
TOTAL	38,066	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	17	66	56	58	18	215
Productos vencidos (PV)	productos	13	39	37	232	57	378
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		7
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 títulos 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	706

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 - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES													TOTAL
		Bocas del Toro	Coecé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	50	411	258	30	0	50	2	215	18	13	37	9	1,093	
Productos vencidos (PV)	productos	6,076	3,465	6,302	1,040	0	3,020	1,698	378	9,897	1,695	609	106	35,195	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	275	56	0	0	1	0	54	429	0	33	0	870	
Productos deteriorados	productos	69	71	209	0	0	8	2	17	27	133	30	0	566	
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	42	4	0	0	0	4	0	185	0	0	0	239	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	
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	1	0	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	10	2	0	0	0	2	2	2	0	0	0	18	
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	3	1	0	0	0	7	0	0	0	0	11	
Falta a la ley 6ta de 1987 letrado 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	7	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	12	
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 letrado con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	12	0	5	0	2	21	
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	1	0	0	0	0	2	
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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		6,221	4,286	6,824	1,084	0	3,980	1,715	705	10,561	1,849	710	119	38,066	

* 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 - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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	50	411	258	30	0	50	2	18	13	37	9	878
Productos vencidos (PV)	productos	6,076	3,465	6,302	1,049	0	3,920	1,698	9,897	1,695	609	106	34,817
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	22	275	56	0	0	1	0	429	0	33	0	816
Productos deteriorados	productos	69	71	209	0	0	8	2	27	133	30	0	549
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	42	4	0	0	0	4	185	0	0	0	239
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
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	10	2	0	0	0	2	2	0	0	0	16
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
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	7	0	0	0	0	2	1	1	0	0	10
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	1	0	1	0	5	0	2	0	9
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	1	0	1	0	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	1	0	0	0	0	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	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	1	0	1
TOTAL POR REGIONAL		6,221	4,286	6,834	1,084	0	3,980	1,715	10,561	1,849	710	120	37,360

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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.	22	27	17	3	0	143	24	10	97	2	17	4	366
Almacenes	2	12	15	55	0	37	2	31	7	7	2	1	171
Animales	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	6
Auto Repuestos	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
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
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bienes y Raices	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casinos	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Carnicerías	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
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	17	3	0	1	0	25
Colegios y Escuelas	0	0	0	1	0	0	0	9	0	0	7	7	24
Constructoras	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Courier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Cooperativas	0	0	2	1	0	0	0	0	10	0	0	0	13
Distribuidora e Importadoras	0	0	7	2	0	11	0	6	0	0	2	1	29
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	6
Electronicas	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
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	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
Esoterica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Farmacias	1	12	12	4	0	2	2	7	2	5	1	4	52
Ferreterías	0	0	0	1	0	18	0	2	0	0	0	0	21
Funerarías	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Hoteles y Pensiones	0	6	0	3	0	0	1	1	3	0	0	0	14
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	11	0	0	0	1	0	0	0	1	2	15
Librería	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	4
Materiales de Construcción	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	5
Mini Super	138	63	101	41	0	327	20	19	103	28	36	62	938
Mueblerías	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Ópticas	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Otros	4	65	0	25	0	0	0	0	4	0	1	0	99
Panaderías/Refresquerías	0	1	2	0	0	17	1	7	1	0	3	0	32
Pintura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Restaurantes / Fondas	0	2	29	5	0	12	0	36	5	9	3	0	102
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	1	7	0	1	0	0	9
Sedería y Sastrería	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Supermercados	15	17	39	11	0	39	9	41	14	17	28	5	235
Telefonía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Transporte (Fletes y Similares)	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	5
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	5
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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL DE VISITAS	182	211	245	168	0	617	71	247	249	80	103	87	2,260

Fuente: Departamento de Verificación.

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

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2021		PERÍODO: 2006 - 2021	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	626	19.7	223,467	79.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,513	4.1
SUPER CARNES	673	21.2	2,298	0.8
SUPERMERCADO REY	857	27.0	16,594	5.9
SUPERMERCADO XTRA	649	20.4	15,995	5.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	358	11.3	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	3,179	100.0	283,009	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 MAYO 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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	7.9	18,445	7.7
SUPERMERCADO 99	6	2.6	116,515	48.5
SUPERMERCADO XTRA	46	20.1	41,033	17.1
SUPERMERCADO REY	154	67.2	36,193	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,181	8.0
SUPER CARNES	5	2.2	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
TOTAL	229	100.0	240,478	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 MAYO 2021 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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
TOTAL	181	100.0	38,558	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.

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 MAYO DE 2021

NACIONAL

Última Act.20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	343
	No cumple	432
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	90
	No cumple	233
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	284
	No	65
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	187
	No	127
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	94
	No	130
No entrega/ No vende bolsa		746
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple		1,744
Verificaciones no cumple		987
TOTAL		2,731

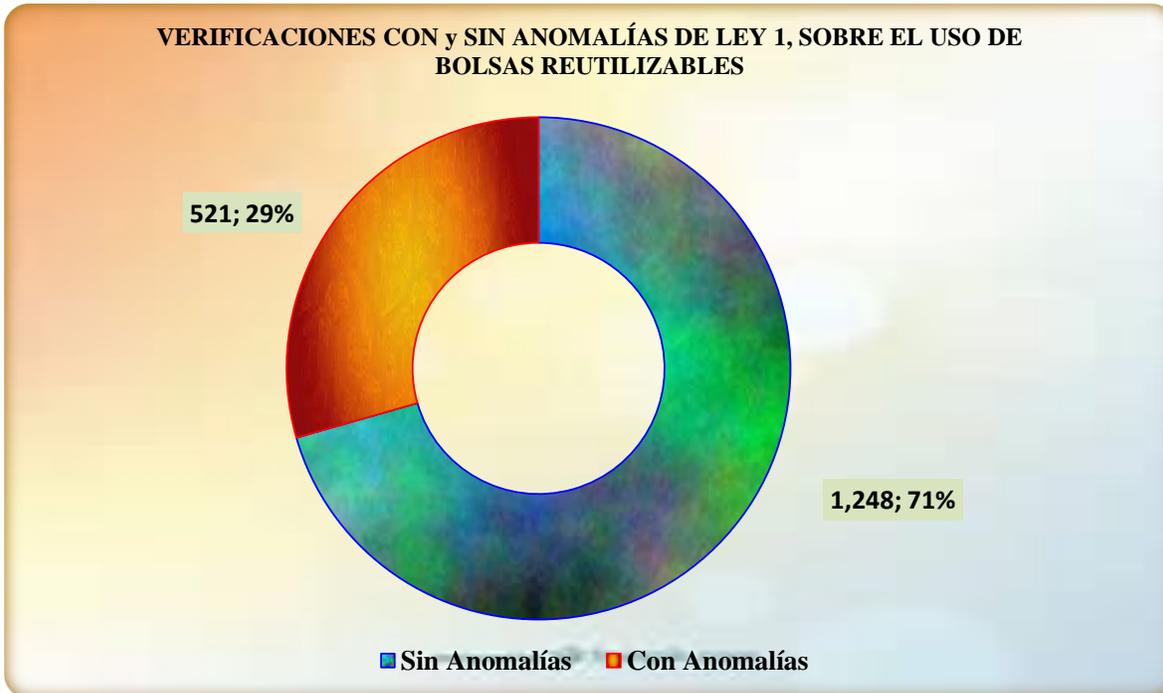
Fuente: Departamento de Verificación.

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

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

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	1,248
	Con Anomalías	521
TOTAL		1,769

Fuente: Departamento de Verificación.



**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 mayo)

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
2019	43	11,900.00
2020	18	3,600.00
2021	3	700.00
TOTAL	64	16,200.00

Fuente: Departamento de Investigación

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

PERÍODO: 2019 - 2021 (hasta mayo)

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	58	14,400.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	6	1,800.00
TOTAL	64	16,200.00

Fuente: Departamento de Investigación

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

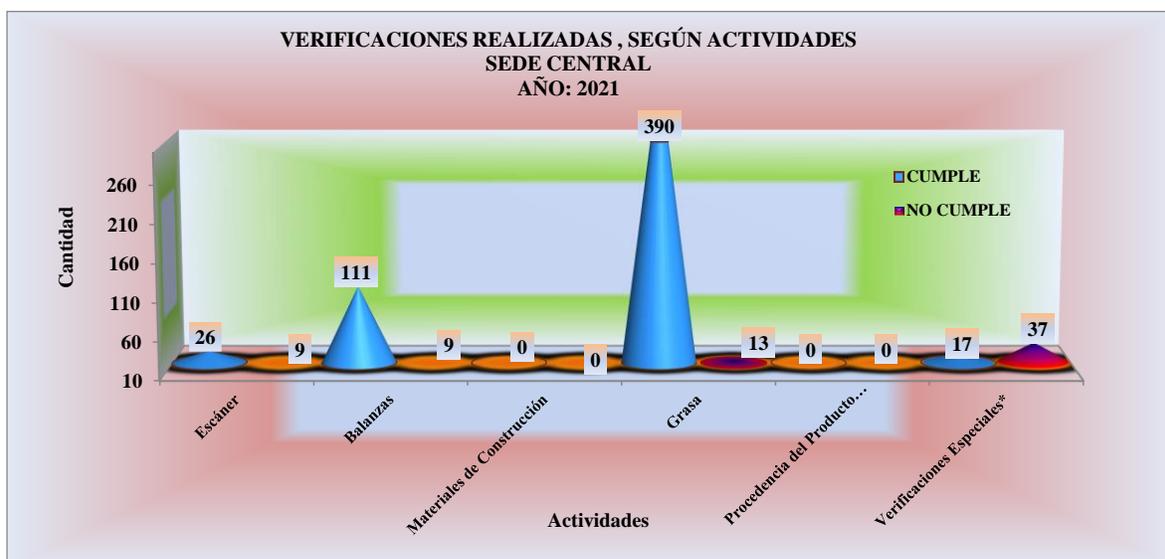
PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	26	9
Balanzas	111	9
Materiales de Construcción	0	0
Grasa	390	13
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0
Verificaciones Especiales*	17	37

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

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

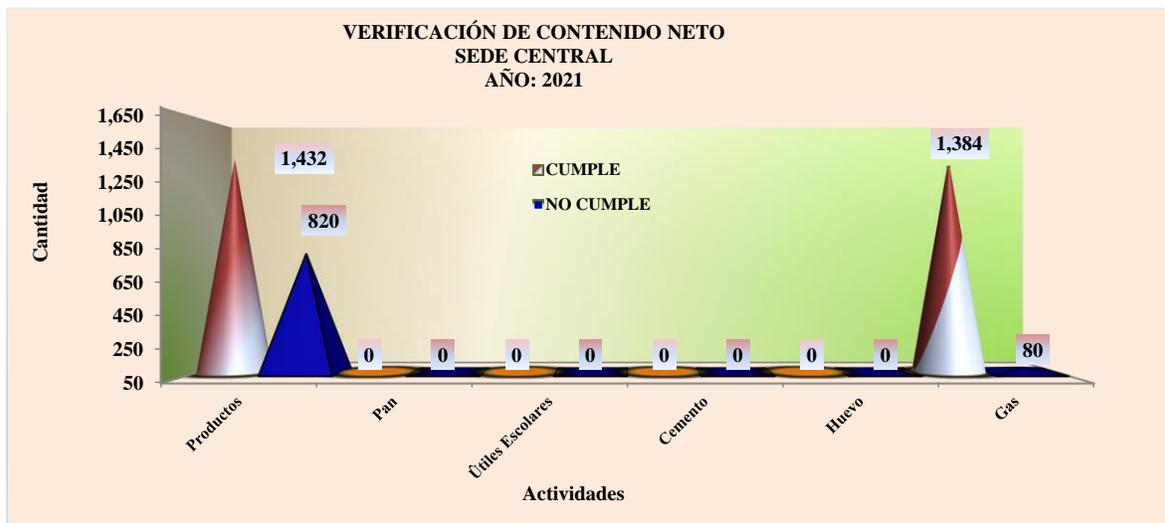
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,432	820
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	1,384	80

Fuente: Departamento de Metrología.



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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	4	1
Surtidores	23	0
Tanques	4	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 mayo) - 2020

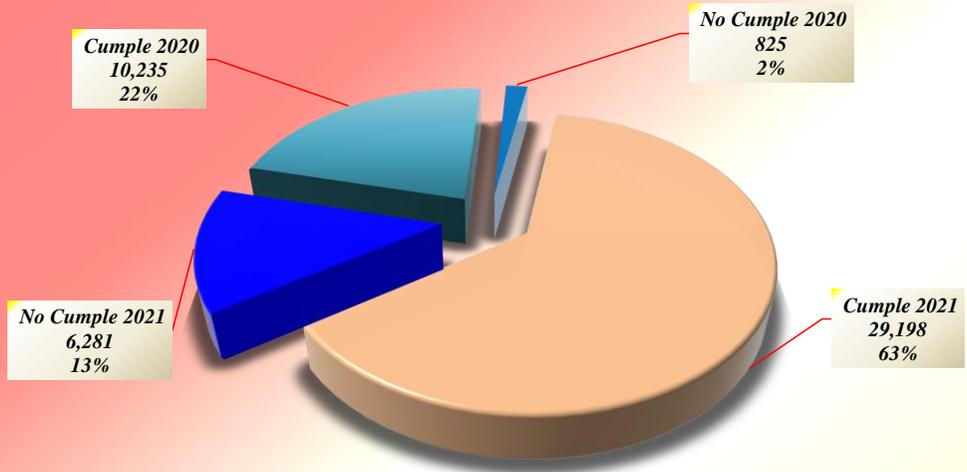
Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	Cumple 2021	No Cumple 2021	Cumple 2020	No Cumple 2020
Escáner	132	177	193	173
Pesas y Balanzas	369	93	222	34
Combustible (1)	35	3	1,237	33
Contenido Neto (lotes)	28,173	5,925	8,259	371
Mat. Construcción (establec)	0	0	28	33
Grasas (pailas-freidoras)	390	13	266	9
Procedencia del Producto Alimenticio	0	0	2	55
Verificaciones Especiales	99	70	28	117
TOTAL	29,198	6,281	10,235	825

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.

COMPARATIVO SEGÚN ANOMALÍAS, DE ALGUNAS ACTIVIDADES
VERIFICADAS
NACIONAL
AÑOS: 2020-2021



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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		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			111	9	120
- 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	1,432	820	2,252
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	0	4	4
Verificación contenido neto de Huevos	producto (huevo)											0	0	0
Verificación contenido neto de Gas	producto (cilindro)	1,244	80			70	0			70	0	1,384	80	1,464
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											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							3	1	4	1	5
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	1	0							22	0	23	0	23
- 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	4	0	4
Verificación de agroquímicos	establecimiento											0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	7	2	13	5	3	1	3	0	0	1	26	9	35
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		12		0				1			13	13
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2		3		1				2			8	8
Verificación de grasas	freidora o paila							225	10	165	3	390	13	403
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	17	37	54
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,454	223	1,399	3,792	161	266	244	14	310	275	3,568	4,570	8,138

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

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	12	2	41	30	0	0	61	0	43	16	43	11	111	9	58	25	369	93	462	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	6	0	0	12	12	
- En contra del consumidor	balanza	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	4	0	0	0	10	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	5	0	0	13	
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	1,432	820	8,910	1,396	26,116	5,557	31,673	
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	4	31	30	147	129	276	
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	1,384	80	0	0	2,057	368	2,425	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	20	0	20	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles 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	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4	1	0	1	8	3	11	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	23	0	23	
- 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	4	0	0	0	4	0	4	
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	11	5	10	50	11	0	23	31	22	15	16	21	26	9	13	46	132	177	309	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10	0	115	0	0	0	34	0	35	0	43	0	13	0	133	0	383	0	383	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	10	0	107	0	0	0	41	0	23	0	39	0	8	0	97	0	325	0	325	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	390	13	0	0	390	13	403	
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 x marca -establec	12	0	13	10	0	0	13	9	12	6	14	10	17	26	18	9	99	70	169	
TOTAL DE ACTIVIDADES		41	8	7,012	2,345	639	285	174	56	9,058	1,207	99	65	3,568	4,559	9,030	2,122	29,621	10,647	40,268	

(*) 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

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

AÑOS: 2021 (hasta mayo) -2020

AÑOS	CUMPLE	NO CUMPLE
2021	77	59
2020	2	17

Fuente: Departamento de Metrología.



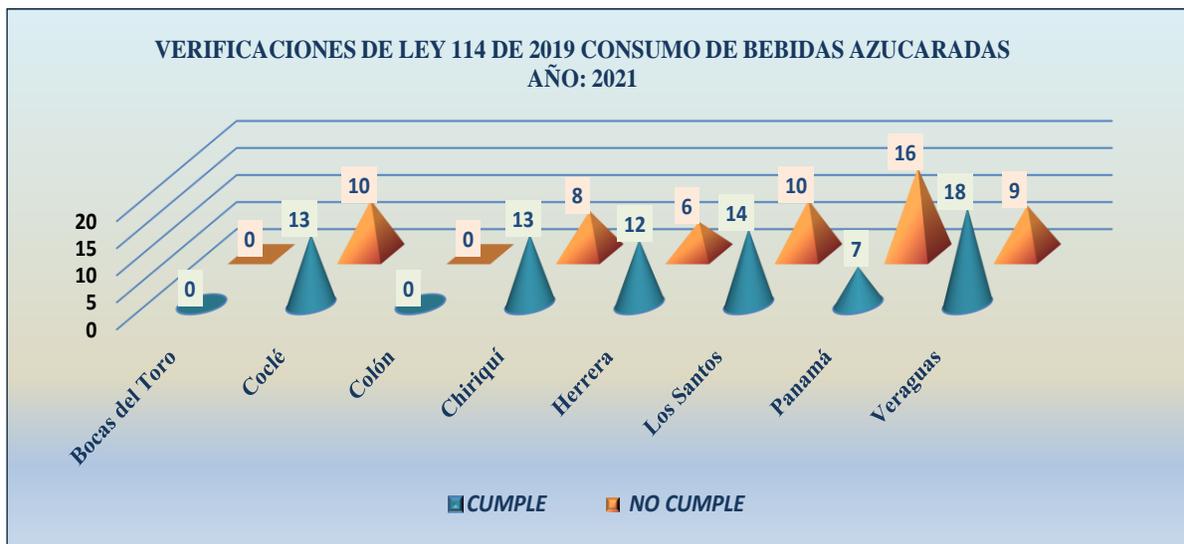
**VERIFICACIÓN DE LEY 114 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2019, CONSUMO DE BEBIDAS AZUCARADAS
POR PROVINCIAS**

AÑOs: 2021 (hasta mayo) - 2020

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

REGIONALES	2021		2020	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Bocas del Toro	0	0	0	0
Coclé	13	10	0	0
Colón	0	0	0	0
Chiriquí	13	8	0	0
Herrera	12	6	0	0
Los Santos	14	10	0	0
Panamá	7	16	2	17
Veraguas	18	9	0	0
TOTAL	77	59	2	17

Fuente: Departamento de Metrología.



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

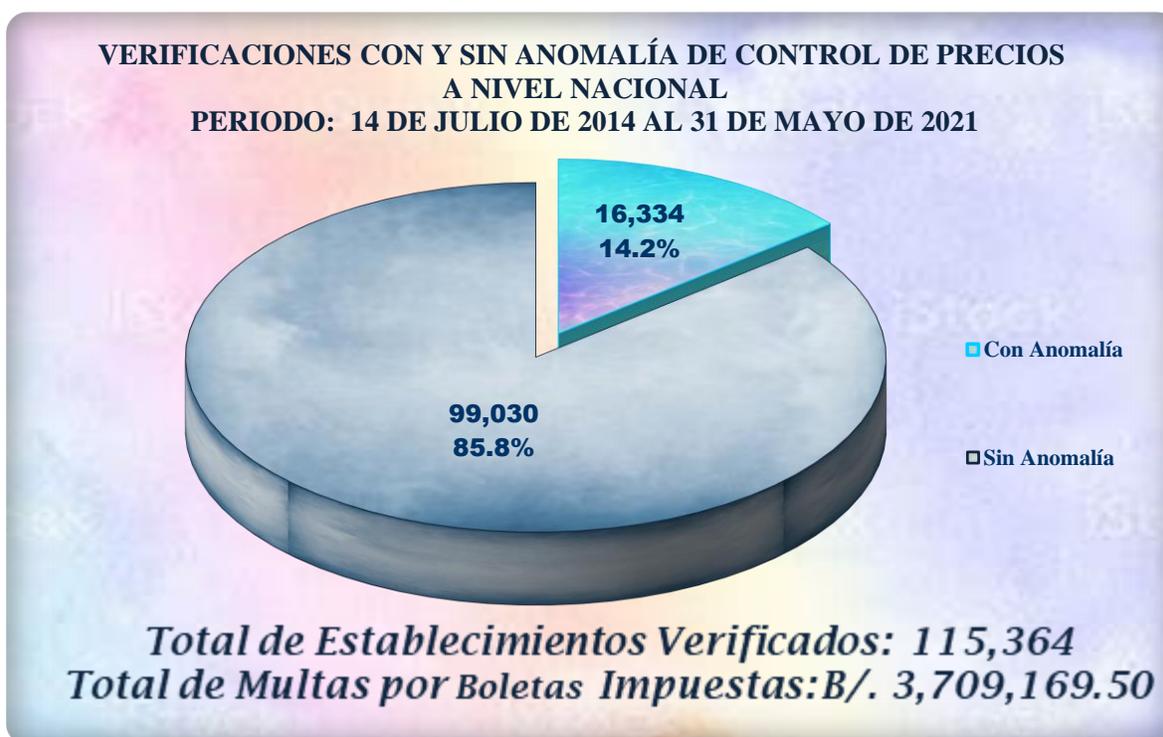
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

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

DETALLE	TOTAL®
Con Anomalía	16,334
Sin Anomalía	99,030
TOTAL	115,364

® Datos revisados.

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 MAYO DE 2021

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL®
Supermercados	8,693
Mini Super	55,707
Abarroterías	50,964
TOTAL	115,364

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

® Datos revisados

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 MAYO DE 2021



Total de Establecimientos Verificados: 115,364
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,709,169.50