



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2020



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 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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-Nov 20	1,705	33,161,995.98

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 2020

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-Nov 20	1,056	13,209,831.06

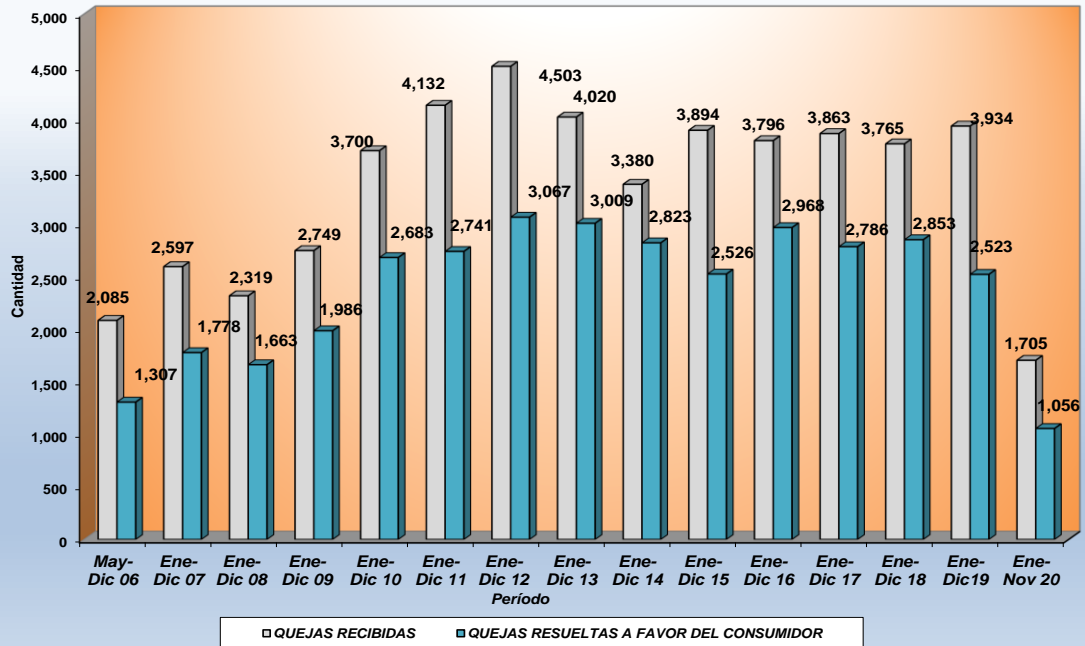
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)	35,769	324,332,051.00
---------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------

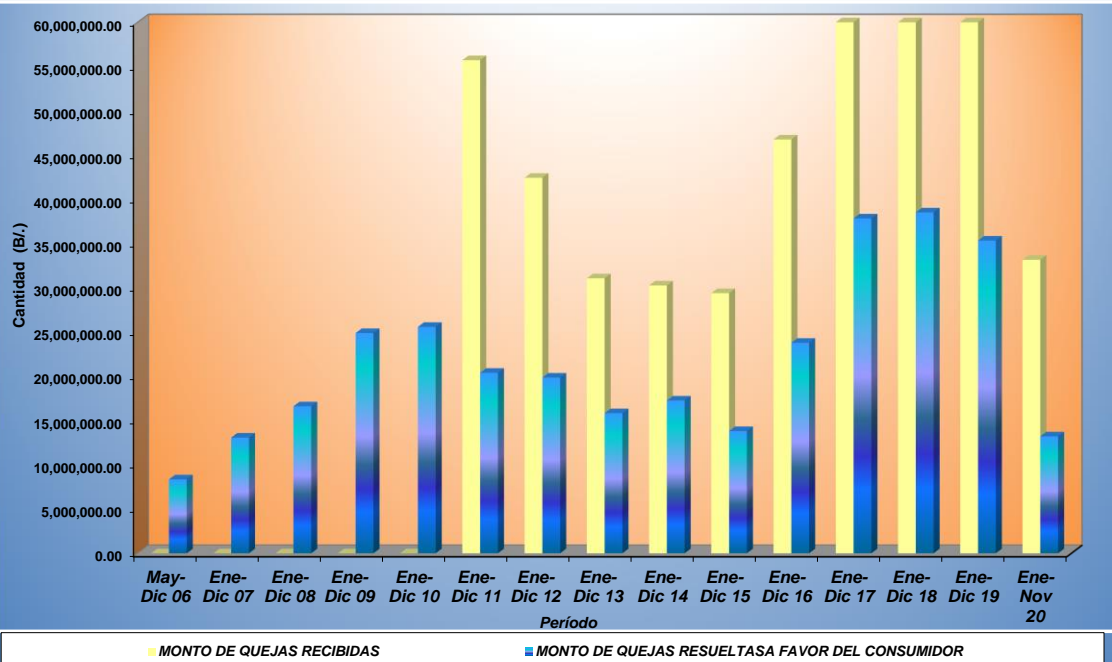
NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020



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 - 2020



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 2020

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

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-Nov-20	1,203	31,383,466.72

**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

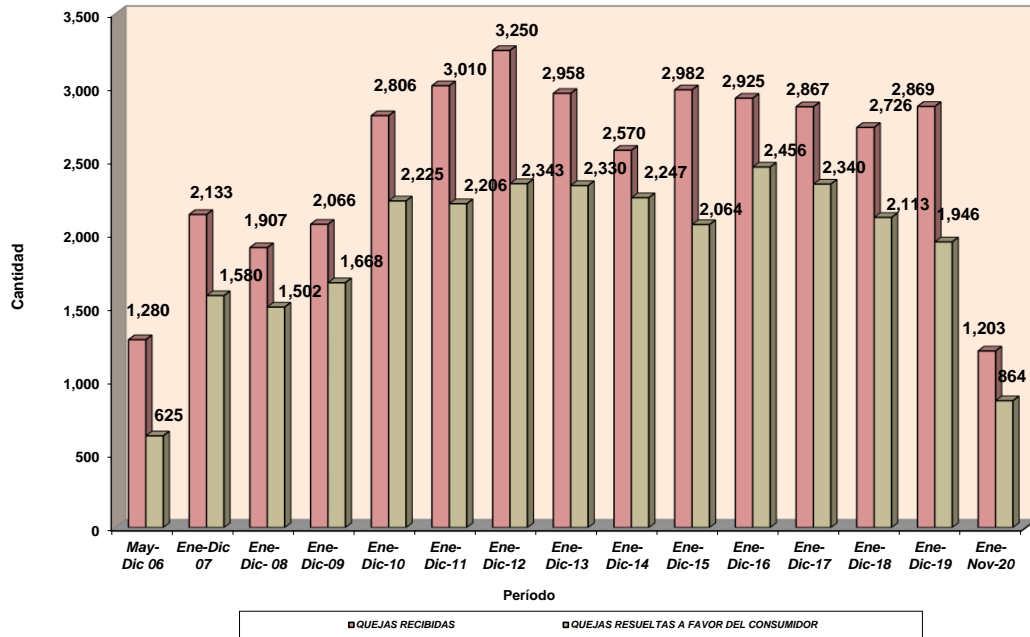
PERÍODO: 2006 al 2019

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-Nov-20	864	13,077,940.72
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020	28,509	307,379,385.93

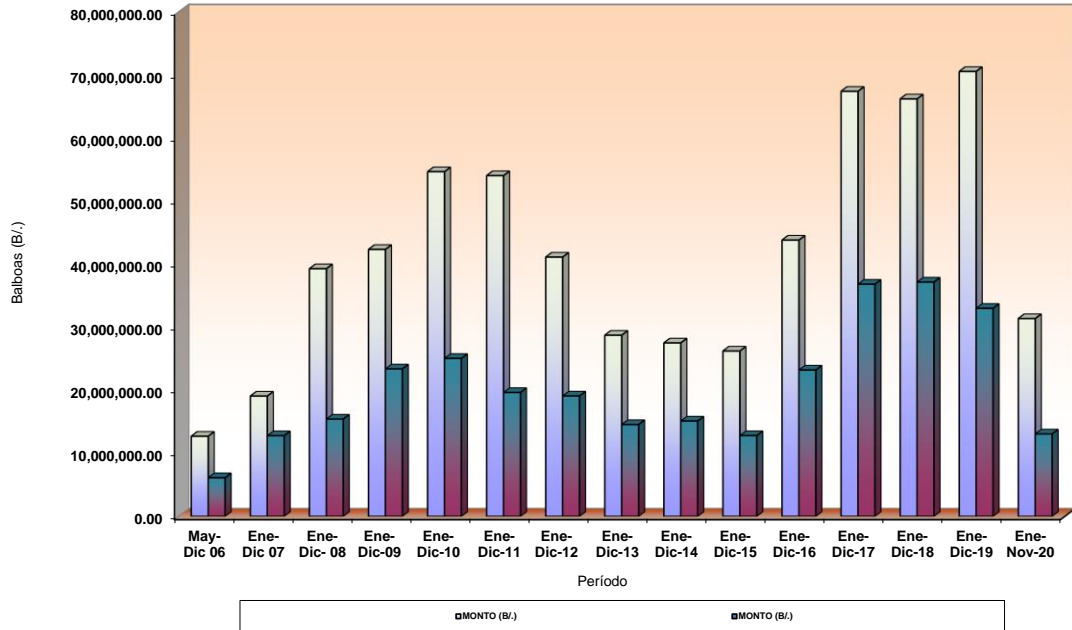
NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020**



**CUANTEL 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 - 2020**



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,596	1,203	63	330	
REGIONAL	Expedientes	585	502	26	56	1
TOTAL NACIONAL		2,181	1,705	89	386	1
Promedio de Quejas Diarias	9					
Promedio de Quejas Semanal	50					
Promedio de Quejas Mensual	198					

NOTA.:En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	75.38%	3.95%	20.68%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	85.81%	4.44%	9.57%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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-Nov-20	502	1,778,529.26

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2020

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-Nov-20	192	131,890.34

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020****Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	237
Escuelas / colegio	102
Hoteles o planes vacacionales	54
Universidad	31
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Servicios Profesionales	2
Ventas por internet	2
Escuela de manejo	2
Constructoras	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Bienes y raices	1
Cursos varios	1
TOTAL	461

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.**Fuente:** Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	217	47.1	109,712.01	23,807,505.09
Falta de información	115	24.9	13,214.37	1,519,653.01
Incumplimiento de contrato	54	11.7	36,329.24	1,961,779.17
Devolución de dinero	22	4.8	16,546.63	364,025.96
Vicio oculto	19	4.1	113,057.28	2,148,088.38
Incumplimiento de garantía	13	2.8	67,494.67	877,430.77
Incumplimiento de servicio	8	1.7	31,365.46	250,923.65
Resolución contrato	4	0.9	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.7	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	3	0.7	20,797.33	62,392.00
Anulación de contrato	1	0.2	814.20	814.20
Veracidad de la publicidad	1	0.2	375,000.00	375,000.00
Rescindir contrato	1	0.2	510.08	510.08
TOTAL	461	100.0	68,347.70	31,508,290.39

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	57	38.0	61,962.05	3,531,837.02
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	34.0	83,644.22	4,265,855.27
Acuerdo en audiencia/Varios	24	16.0	54,498.80	1,307,971.30
Abandono	10	6.7	32,862.32	328,623.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.7	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.3	34,609.50	69,219.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.7	110.00	110.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	12,950.00	12,950.00
TOTAL	150	100.0	68,521.47	10,574,988.05

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	162	23,283,491.58
Incumplimiento de contrato	20	1,302,601.70
Vicio oculto	18	2,114,028.38
Falta de información	16	1,052,015.27
Devolución de dinero	13	335,629.40
Incumplimiento de garantía	6	632,612.00
Cobro indebido	1	119,060.61
Aclaración de contrato	1	57,999.00
TOTAL	237	28,897,437.94

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	74	8,354,126.66
Desistimiento	27	3,122,533.52
Fallo a favor	1	3,700.00
TOTAL	102	11,480,360.18

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019 pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	11
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
PROMOTORA CPM, S.A.	8
MYSTIC VALLEY, S.A	7
SHELBY OAKS, S.A.	7
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	5
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	4
LUCKY ACES, INC.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
MI CONDADO, S.A	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CENTRO MILLENIUM, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA PANAMA ESTE S.A.	2
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
THE PHOENIX TOWER, S.A	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA PACIFICA DEL ISTMOS,S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
ETAPA UNO P.D.B., S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GK DEVELOPERS, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO BINION, S.A. / PROMOTORA HP 18	1
GRUPO CJ INMOBILIARIA, S.A / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
GT COLONIAL PARK, S.A	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPO TINELLI	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES 25310, S.A. / SEA CONFIABLE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
INVERSIONES VILLAMBROZ S.A. /LA QUINCE, S. DE R.L.	1
JARDINES DE LA MITRA	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAND PROMOTORA POBLADO PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MULTI TRUST INC/ PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA MI BECO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A. / AMARILO	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SKY 66, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
TOTAL	237

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	181,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
Vicio oculto	1	34,060.00
TOTAL	6	278,060.00

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	92,500.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	15,500.00
TOTAL	4	137,000.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	6

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	55,274.77
TOTAL	2	55,274.77

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMERSA	1
SERVITECLA	1
TOTAL	2

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	5,264.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
TOTAL	2	14,118.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	140
Electrodomésticos/equipos electrónicos	132
Celulares	99
Funerarias	95
Tv por cable	94
Almacén por departamentos	78
Hoteles o planes vacacionales	46
Agencia de autos	43
Telefonia	41
Taller de reparación de autos	35
Venta de autos usados	34
Agencias de viajes	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	30
Servicio de intermediación	25
Mueblerías	24
Mueblería/equipo electrónico	24
Repuestos para autos	19
Supermercados	17
Eventos artísticos	17
Líneas aéreas	15
Computadoras	13
Constructoras	12
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Joyería/Relojerías	11
Servicios de instalación	10
Escuelas / colegio	10
Ópticas	10
Universidad	9
Clínicas	8
Servicios Profesionales	8
Ventas por internet	8
Almacén de ropa y calzados	7
Casa de empeño	7
Discoteca/Sala de eventos	7
Alquiler de autos	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Zapaterías	5
Estaciones de gasolinas	4
Almacén de telas	4
Gimnasio y centros deportivos	4
Herrerías	3
Farmacias	3
Salón de belleza	3
Industrial	3
Servicios de grúas	3
Decoración	3
Remodelación	3
Agencia de motos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Distribuidoras e importadoras	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,244

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.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	418	33.6	1,752.27	732,450.17
Falta de información	321	25.8	1,048.10	336,439.12
Incumplimiento de servicio	112	9.0	901.89	101,011.45
Incumplimiento de contrato	92	7.4	1,381.85	127,130.60
Resolución de contrato	65	5.2	187.04	12,157.41
Devolución de dinero	42	3.4	918.36	38,571.00
Anulación de contrato	41	3.3	190.49	7,810.15
Custodia de bien	37	3.0	792.03	29,305.03
Vicio oculto	35	2.8	2,553.74	89,380.87
Resindir contrato	21	1.7	333.08	6,994.58
Cobro indebido	20	1.6	721.28	14,425.67
Daño y perjuicio	18	1.4	7,517.49	135,314.80
Venta engañosa	11	0.9	1,898.86	20,887.47
Veracidad de la publicidad	11	0.9	166.12	1,827.27
TOTAL	1,244	100.0	1,329.35	1,653,705.59

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.

En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	214	24.3	1,486.60	318,132.97
Acuerdo en audiencia/Varios	156	17.7	755.05	117,787.82
Pendiente constancia desistimiento	130	14.8	766.65	99,664.59
Desistimiento/Devolución	92	10.5	400.09	36,808.71
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	76	8.6	1,394.28	105,965.39
Resolución/Devolución	47	5.3	1,258.62	59,155.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	40	4.6	2,048.50	81,939.90
Resolución/Reparar	24	2.7	1,335.43	32,050.30
Transacción extrajudicial	23	2.6	2,664.59	61,285.54
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.3	3,495.52	69,910.38
Resolución/Reemplazo	16	1.8	1,371.33	21,941.25
Abandono	16	1.8	1,172.19	18,754.96
Resoluciones/Varios	10	1.1	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.7	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.5	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	2	0.2	96.47	192.93
Acuerdo/Reparación	1	0.1	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.1	2,716.00	2,716.00
Declara resuelto	1	0.1	300.00	300.00
TOTAL	879	100.0	1,230.41	1,081,531.31

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	58	95,680.84
Vicio oculto	24	48,348.46
Incumplimiento de contrato	23	37,498.86
Devolución de dinero	19	16,012.88
Cobro indebido	6	12,565.61
Incumplimiento de garantía	5	12,398.39
Daño y perjuicio	2	5,506.17
Resindir contrato	2	6,413.16
Incumplimiento de servicio	1	220.00
TOTAL	140	234,644.37

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

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	27	63,447.77
Desistimiento	26	29,271.16
Resolución	21	37,366.79
Transacción extrajudicial	1	2,000.00
TOTAL	75	132,085.72

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A	3
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
PROMOTORA CPM, S.A	3
BOCAS INVESTMENT CORP.	2
DESARROLLADORA VISTA MAR, S.A	2
DESARROLLO SAN PABLO S.A.	2
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
THE GROUP REALTOR	2
TUCAN REAL ESTATE HOLDING	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
AQUA INVERSIONES , S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONCEPTOS INMOBILIARIOS S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DALVIK, S.A	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO PERIFERICO, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
HAL BIENES RAICES	1
INMOBILIARIA CRESPO CASTILLO, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCÍA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LIMIPA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
OPTIMIZA BUSINESS DEVELOPERS	1
PANAMA VIEJO RESIDENCE	1
PECHOS BRP, S.A.	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PH AMITIE	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A. (URBANIZACION LA HERRADURA)	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
PROMOTORAS NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A. / PEDRO BIENES RAICES	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
SEVEN GREEN, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SUCASA	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A. (TECOGSA)	1
THE GROUP INC.	1
TOCLAND, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
TOTAL	140

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	107	64,095.12
Falta de información	11	9,597.65
Vicio oculto	4	1,934.48
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Anulación de contrato	1	1,586.52
Custodia de bien	1	197.03
Incumplimiento de servicio	1	193.00
TOTAL	132	78,699.81

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	58	40,345.90
Acuerdo	23	12,948.89
Resolución	12	7,752.00
Transacción extrajudicial	1	320.00
TOTAL	94	61,366.79

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	23
PREMIER	20
FOTO SONIDO	13
PHOTURA	9
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	7
E-VISION	5
ELEKTRA	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
SMART ZONE	3
SOUND N MUSIC	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVERSIONES LEYS S.A.	2
PANAFOTO	2
AUDIO MAXX	1
CC ZAMDEL EXPRESAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
ELECTRODOMESTICOS LOS NARANJOS	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
GEO F. NOVEY, INC	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOME CENTER DECOR	1
HOMEWORKS	1
KEN SHOP	1
PREMIER UNIVERSE, S.A	1
PTY TECHNOLOGY	1
RAENCO	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
TECH & HOUSE	1
TITAN	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
YD MOVIL	1
TOTAL	132

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	74	19,772.85
Falta de información	7	1,840.78
Incumplimiento de servicio	7	774.69
Custodia de bien	5	799.86
Devolución de dinero	4	1,063.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	99	26,494.52

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 NOVIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	47	11,040.58
Acuerdo	16	3,467.53
Resolución	6	2,631.42
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	70	17,414.53

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	6
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
ANGIE SHOP	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
ENCUENTRA 507	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A	2
MOVISTAR	2
NEW & MOVIL	2
SMART ZONE	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CELL CONEXTION	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SHOP	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES PANAMA	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO JK	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
EYMARCELL07	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JINXU SHOP, S.A.	1
KEN SHOP	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MAS CELL	1
MEGA MOVIL Y JOYERIA	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL CORONADO	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP	1
MULTI ELECTRONIC	1
MUNDO MOVIL, & S.A.	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
SONAM S ALBROOK	1
STOP CELULAR PTY	1
STOPS CELUAR	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SUPER SONIDO	1
TECH MOBILE	1
TECHNO & FASHION STORE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
TOTAL	99

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	16	12,399.38
Falta de información	4	1,617.47
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Incumplimiento de servicio	1	360.00
Venta engañosa	1	114.92
TOTAL	24	15,161.77

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	11	10,426.69
Desistimiento	6	2,104.81
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	21	15,967.50

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	3
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ECONO PRECIOS, S.A.	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA SITTIM, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SILLONES COMODOS	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	24

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	3
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ECONO PRECIOS, S.A.	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA SITTIM, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SILLONES COMODOS	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	24

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	23	341,999.67
Falta de información	11	45,778.74
Vicio oculto	2	31,465.66
Devolución de dinero	2	12,500.00
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Venta engañosa	1	18,990.00
Custodia de bien	1	760.92
Cobro indebido	1	59.18
TOTAL	43	452,392.17

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	220,811.68
Acuerdo	13	150,072.97
Resolución	3	20,117.70
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
TOTAL	36	415,902.30

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	10
GRUPO SILABA	6
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES	4
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MASTER MOTORS PANAMA	1
PANAMEÑA DE MOTORES S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	43

Nota: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	22	174,186.42
Falta de información	7	49,307.40
Incumplimiento de contrato	2	15,865.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
Incumplimiento de servicio	1	240.00
TOTAL	34	244,830.08

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	6	85,812.11
Desistimiento	4	30,882.00
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	12	122,714.45

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	6
PLATINUM CARS GROUP	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
INVERSIONES HAFEJI	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	34

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - 2020 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.5	59,862.16
2016	302	15.2	371,459.57
2017	438	22.0	393,978.99
2018	427	21.4	560,390.99
2019	480	24.1	269,379.62
2020	237	11.9	437,149.58
TOTAL	1,993	100.0	2,092,220.91

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.8	286,129.69
2017	313	20.4	298,966.18
2018	409	26.6	352,663.57
2019	333	21.7	186,287.36
2020	150	9.8	74,184.18
TOTAL	1,538	100.0	1,230,078.75

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	233	98.3	436,194.98
Conciliación-Veracidad	4	1.7	954.60
TOTAL	237	100.0	437,149.58

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	215	92.3	424,437.01
Falta de información	11	4.7	5,479.73
Vicio oculto	3	1.3	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
TOTAL	233	100.0	436,194.98

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	4	100.0	954.60
TOTAL	4	100.0	954.60

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.

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	163	52.1	393,916.92
Resueltas	150	47.9	85,141.90
Acuerdo	110	35.1	61,764.63
Resolución de Fondo	40	12.8	23,377.27
TOTAL	313	100.0	479,058.82

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 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

... En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	149	99.3	84676.5
Conciliación-Veracidad	1	0.7	465.40
TOTAL	150	100.0	85,141.90

... En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	160	51.8	393,427.72
Acuerdos	109	35.3	61,299.23
Resoluciones	40	12.9	23,377.27
TOTAL	309	100.0	478,104.22

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.

... En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	3	75.0	489.20
Acuerdo	1	25.0	465.40
TOTAL	4	100.0	954.60

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.

... En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	28	40.6	7,318.8	204,925.70
Cláusulas abusivas	21	30.4	113,499.1	2,383,481.00
Incumplimiento de contrato	12	17.4	77,323.7	927,884.37
Vicios ocultos	4	5.8	119,989.6	479,958.49
Aclaración de contrato	1	1.4	340,400.0	340,400.00
Devolución de abono/dinero	1	1.4	30,700.0	30,700.00
Incumplimiento de servicio	1	1.4	63,000.0	63,000.00
Incumplimiento de garantía	1	1.4	40,000.0	40,000.00
TOTAL	69	100.0	64,787.67	4,470,349.56

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	20	76.9	70,503.14	1,410,062.70
Acuerdo judicial	4	15.4	29,012.25	116,049.00
Fallo a favor	2	7.7	5,850.00	11,700.00
TOTAL	26	100.0	59,146.60	1,537,811.70

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

.. En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	19	2,935,256.26
Incumplimiento de contrato	6	208,671.67
Falta de información comercial	5	357,715.15
Incumplimiento de garantía	1	40,000.00
Vicios ocultos	1	31,550.00
TOTAL	32	3,573,193.08

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	26	3,521,194.08
Escuelas / colegio	4	3,999.00
Agencia de autos	1	40,000.00
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
TOTAL	32	3,573,193.08

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

AÑO: 2006 - 2020 (hasta noviembre)

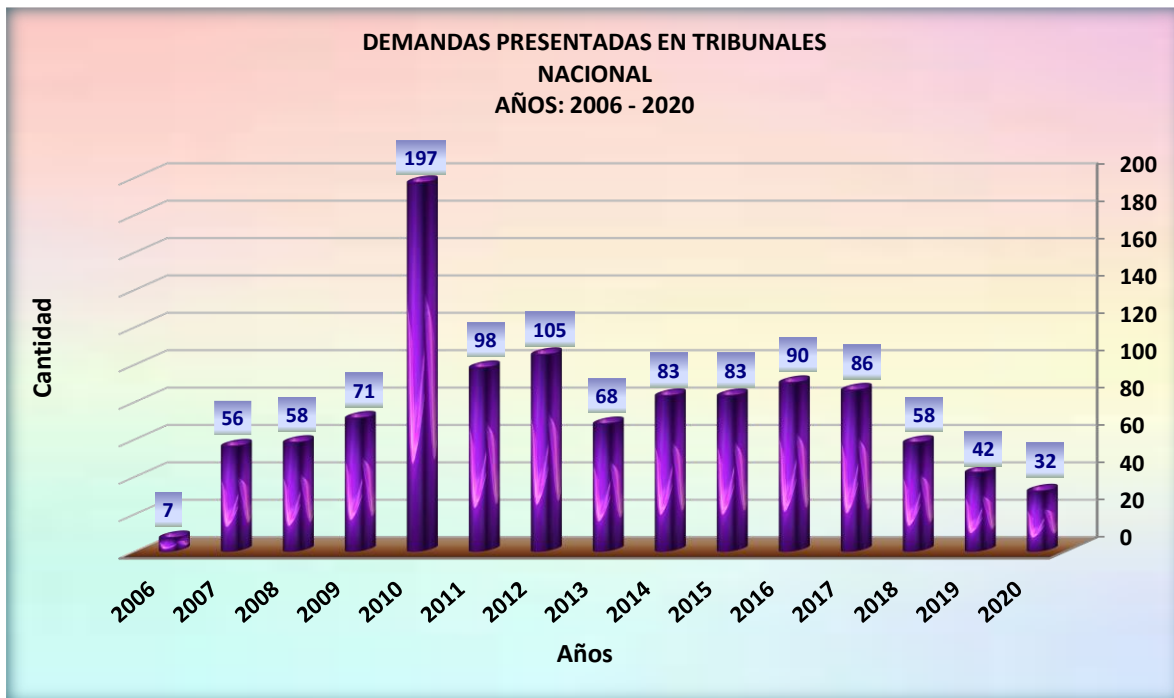
Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	4.9	1,162,188.01
2008	58	5.1	1,165,958.76
2009	71	6.3	3,177,387.81
2010	197	17.4	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.3	4,552,121.01
2013	68	6.0	3,037,107.83
2014	83	7.3	2,925,140.26
2015	83	7.3	2,460,388.06
2016	90	7.9	1,482,834.38
2017	86	7.6	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
TOTAL	1,134	100.0	54,028,354.13

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

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B./)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	31	4.1	50,605.00	19.4
SUPERMERCADO XTRA	25	3.3	15,000.00	5.8
SUPERMERCADO 99	20	2.7	16,450.00	6.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.1	8,700.00	3.3
SUPER CARNES	5	0.7	1,550.00	0.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.5	8,325.00	3.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.6
OTROS	656	87.4	158,080.00	60.7
TOTAL	751	100.0	260,360.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios y el decreto No. 114 del 13 de marzo 2020 (márgen de comercialización de productos de aseo y limpieza)

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	53	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	53	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	85	157	95
	Consulta sin autorización	9	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	97	210	103
	Rectificar forma de pago	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	11	4	9
	Rectificar fecha de último pago	5	14	6
	Rectificar saldo actual	20	10	13
	Rectificar monto original	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	40	58	61
TOTAL		384	772	507

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

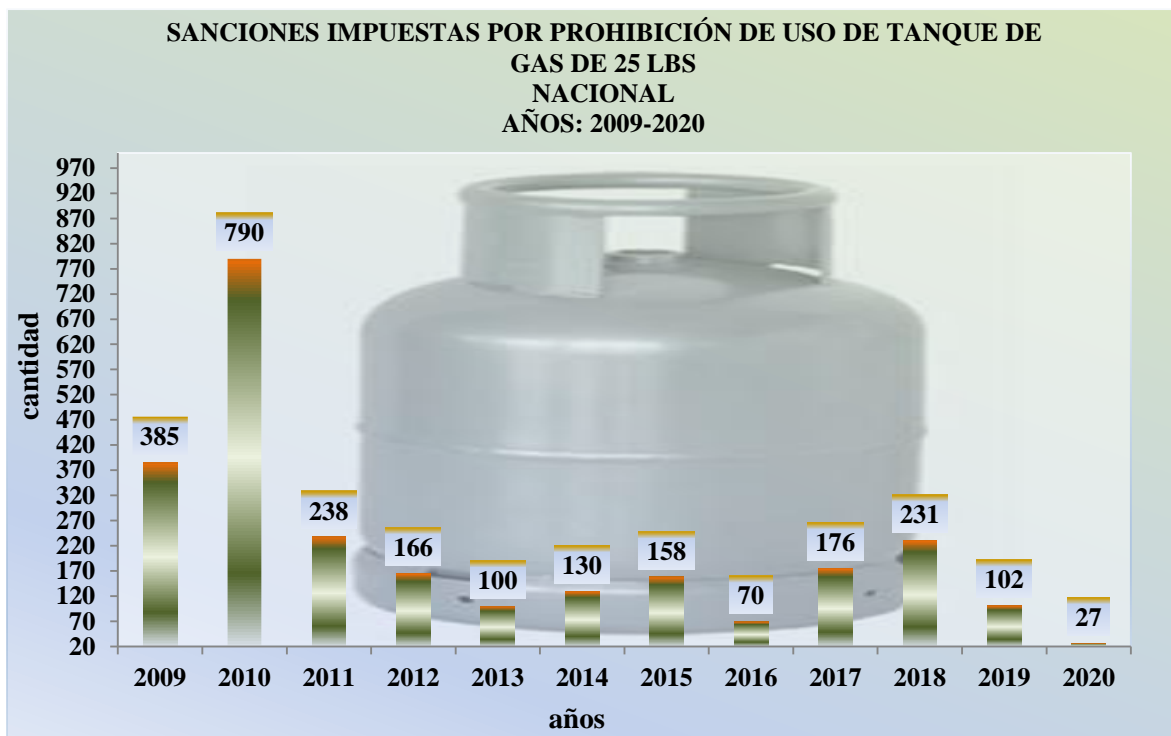
AÑOS: 2009 - 2020 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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
TOTAL	2,573	1,468,390.00

.NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



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

NACIONAL

AÑO: 2020 (a noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	17	20,500.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	4	6,000.00
TOTAL	27	35,250.00

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

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2020 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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	347
TOTAL	1,262

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2020 (hasta noviembre)

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	8	6,100.00
TOTAL	260	304,535.00

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2020

MOTIVOS	AÑOS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	...
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24	6
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	8

*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).

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2015 - 2020 (a noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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
TOTAL	271	55,175.00

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

®Datos revisados

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 - 2020 (a noviembre)

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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
TOTAL	16	8	2,000.00

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN
EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	15	378,059.22
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	15	0.00
La publicidad no es veraz	206	0.00
No cumplieron con la publicidad	31	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	11	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	92	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	6	0.00
TOTAL	401	378,059.22
VERIFICACIÓN	5	0.00

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	8	0.00
Suspendió	51	0.00
Sin Falta	6	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	2	855.90
TOTAL	67	855.90

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

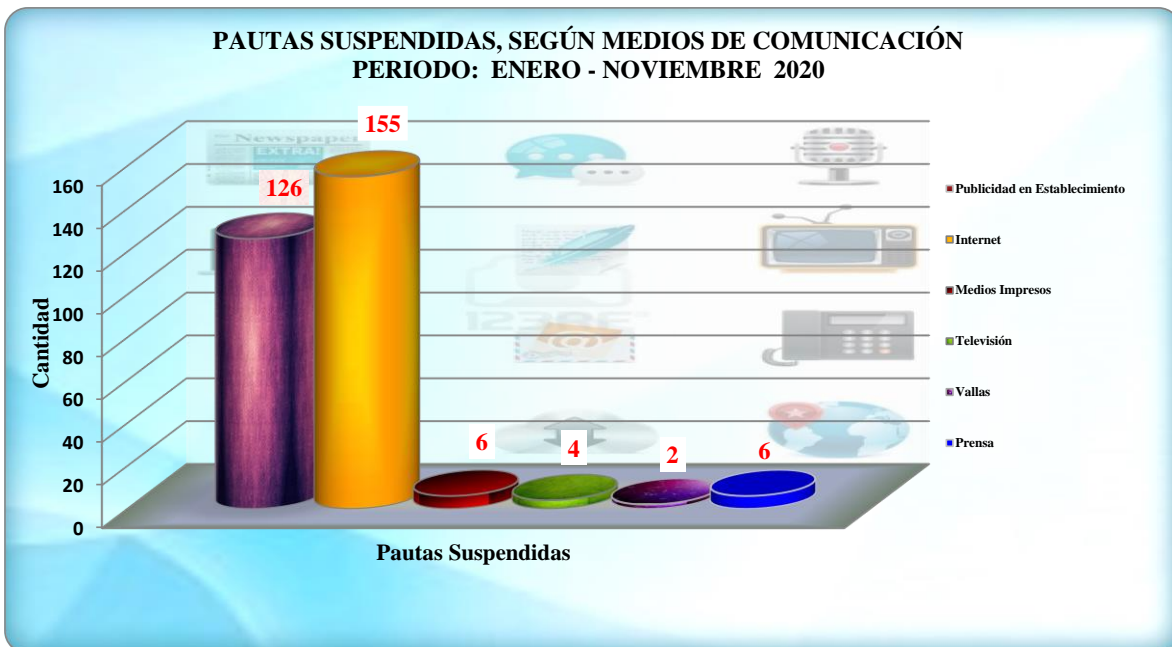
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	126
Internet	155
Medios Impresos	6
Prensa	6
Radio	3
Televisión	4
Vallas	2
TOTAL	302

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPER XTRA	12
DIGICEL	10
SUPERMERCADO REY	10
SUPER 99	9
DOIT CENTER	7
APETTITO24	6
CABLE & WIRILESS	9
FARMACIAS ARROCHA	6
EL MACHETAZO	5
FELIX B MADURO	5
MULTIMAX	5
BANISTMO	4
BURGER KING	4
CLARO PANAMÁ	4
MOVISTAR	4
TIGO	4
EL CAMPEON	3
EL COSTO	3
PANAFOTO	3
PREMIER	3
TOTAL	116

NOTA: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

SEDE CENTRAL

AÑOS : 2019 - 2020 (hasta noviembre)

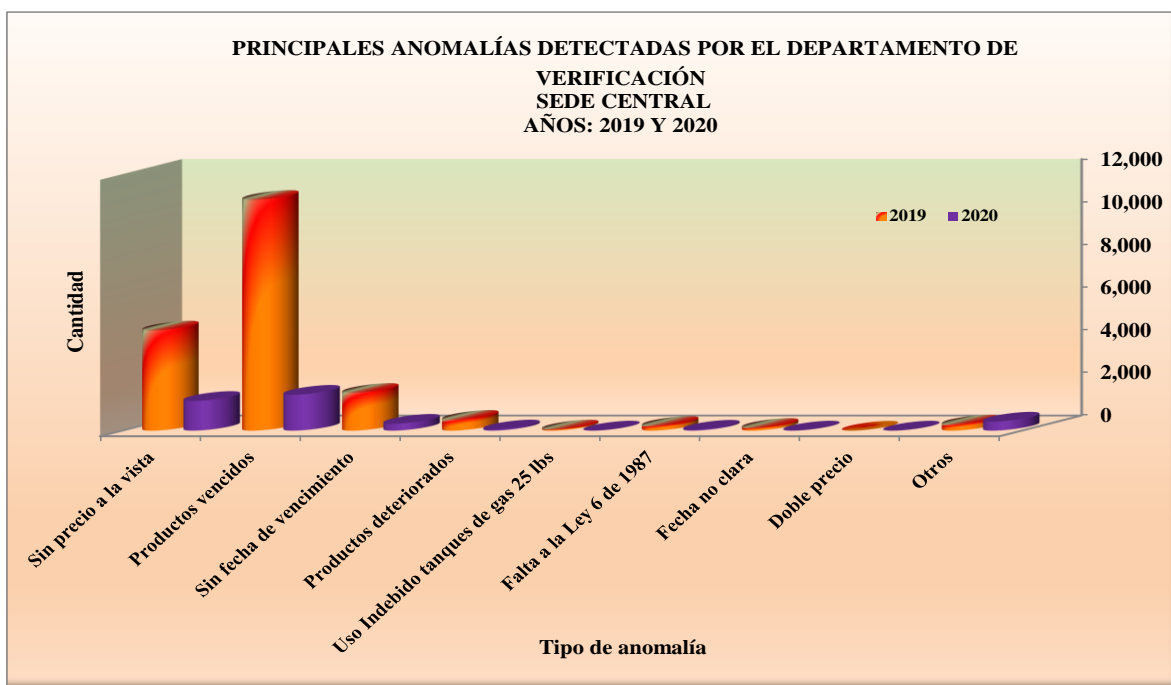
Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	1,392
Productos vencidos	10,804	1,682
Sin fecha de vencimiento	1,769	323
Productos deteriorados	510	56
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	7
Falta a la Ley 6 de 1987	223	45
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	5
Otros	285	423
TOTAL	18,469	3,940

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

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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

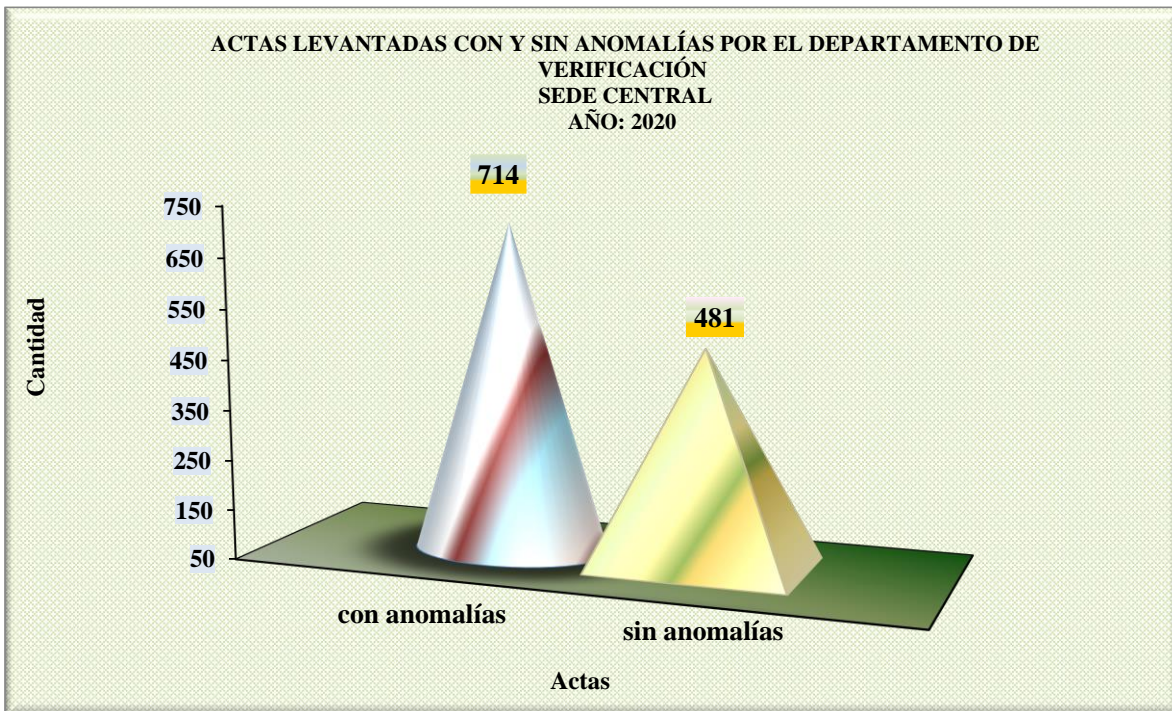
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	714	481

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



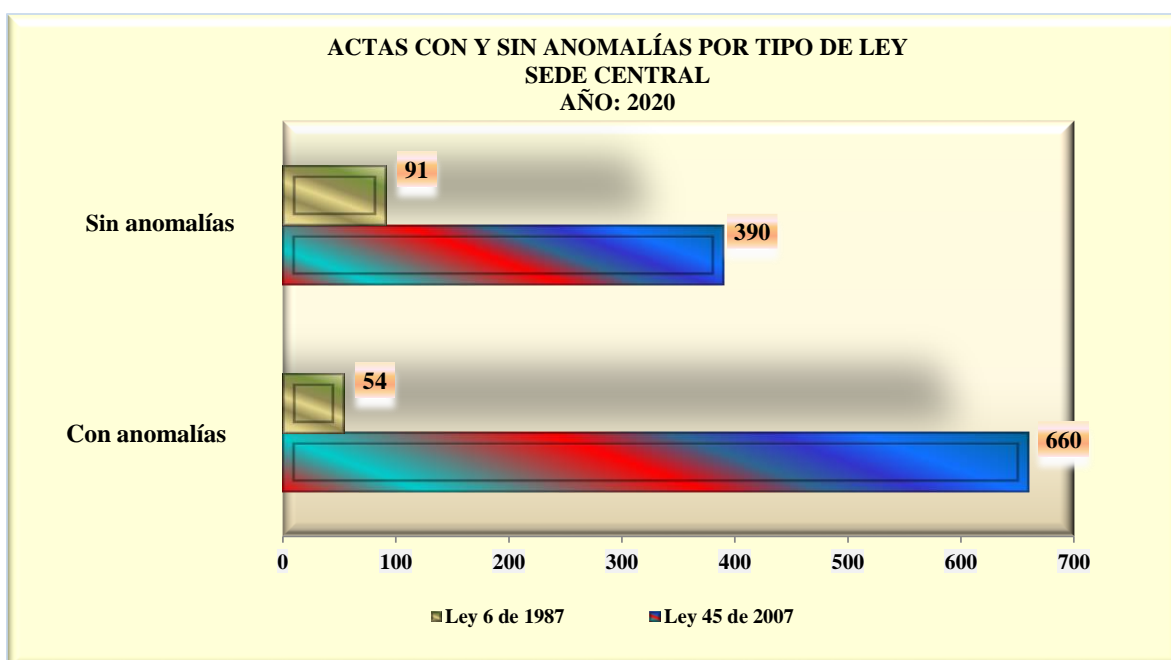
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	660	390
Ley 6 de 1987	54	91

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

NACIONAL

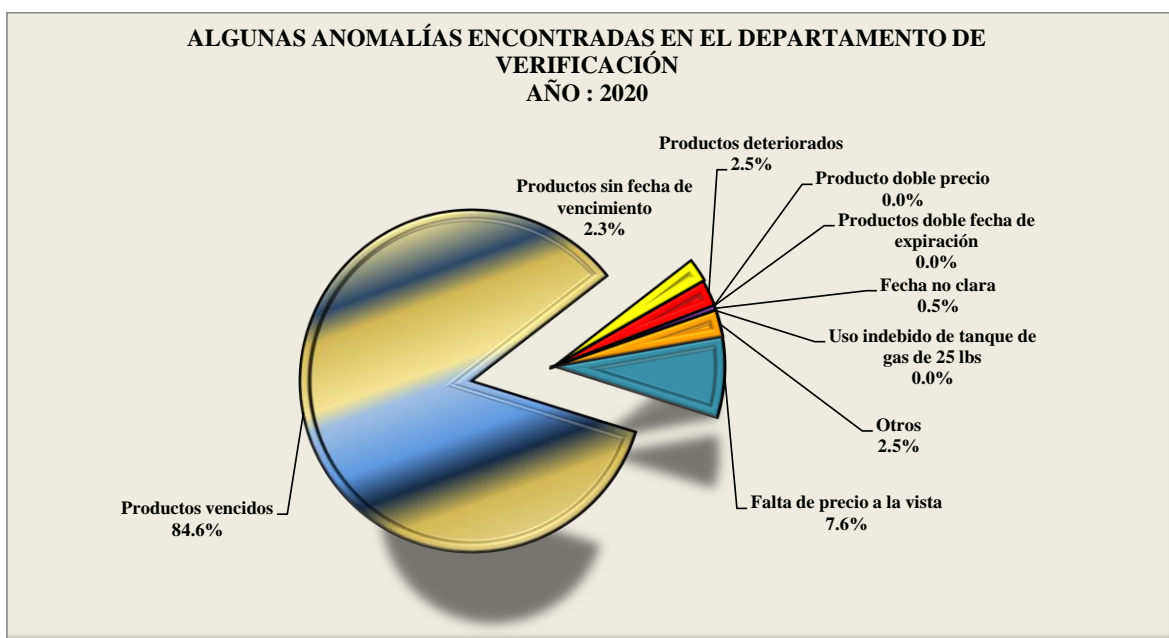
PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	3,197	7.6
Productos vencidos	35,662	84.6
Productos sin fecha de vencimiento	951	2.3
Productos deteriorados	1,049	2.5
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	191	0.5
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	1,057	2.5
TOTAL	42,129	100.0

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



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

NACIONAL

PERIODO : ENERO - NOVIEMBRE 2020

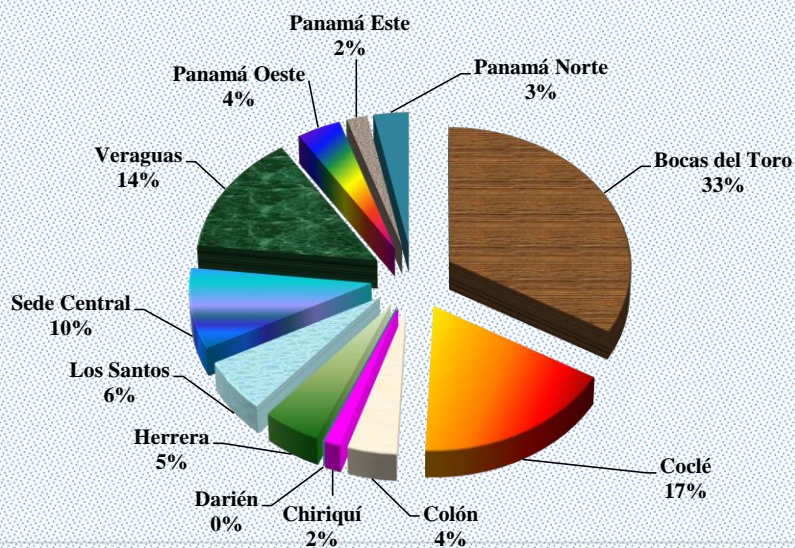
Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	14,058	33.4
Coclé	7,315	17.4
Colón	1,783	4.2
Chiriquí	593	1.4
Darién	0	0.0
Herrera	2,086	5.0
Los Santos	2,560	6.1
Sede Central	3,947	9.4
Veraguas	5,927	14.1
Panamá Oeste	1,700	4.0
Panamá Este	802	1.9
Panamá Norte	1,360	3.2
TOTAL	42,131	100.0

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

**CANTIDAD PORCENTUAL DE ANOMALÍAS ENCONTRADAS POR REGIONAL
PERIODO: 2020 (enero - noviembre)**



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL	
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		Panamá Norte
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	84	327	543	119	0	58	53	1,392	152	37	340	92	3,197
Productos vencidos (PV)	productos	13,571	6,593	1,097	393	0	1,978	2,326	1,682	5,184	604	1,010	1,224	35,662
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	14	3	0	2	0	323	447	11	79	0	951
Productos deteriorados	productos	326	232	60	0	0	1	121	56	86	126	35	6	1,049
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	5	0	0	2	0	9
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	7	1	0	151	0	191
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	9
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	0	1	0	0	12
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	10	0	0	0	0	0	1	11
*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	4	0	0	0	0	0	7	0	0	3	0	14
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
*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	1	0	0	1	0	2
Falta a la ley 66a de 1987 sin leterero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	14	2	0	1	0	29
Falta a la ley 66a de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	0	0	28	0	2	1	1	41
Falta a la ley 66a de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Falta a la ley 66a de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 leterero 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	29	16	14	0	10	1	115	5	0	23	8	221
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	197	48	17	37	19	556
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0	8
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	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	8
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	3	1	0	1	0	24	0	2	3	1	36
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	41	0	0	0	0	42
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	0	18	1	2	3	1	33
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	2	8
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	5
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	9
TOTAL		14,055	7,314	1,783	593	0	2,086	2,560	3,945	5,927	802	1,700	1,357	42,131

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

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR REGIONALES
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 2012/2020 Próxima 20/01/2021

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	84	327	543	119	0	58	53	152	37	340	92	1,805
Productos vencidos (PV)	productos	13,571	6,593	1,097	393	0	1,978	2,326	5,184	604	1,010	1,224	33,980
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	14	3	0	2	0	447	11	79	0	628
Productos deteriorados	productos	326	232	60	0	0	1	121	86	126	35	6	993
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	1	0	151	0	184
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	2	0	1	0	0	0	1	0	9
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	1	0	0	12
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	10	0	0	0	0	1	11
*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	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	2	0	1	0	15
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	0	0	0	2	1	1	13
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	5	0	23	8	106
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	48	17	37	19	359
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	7
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	3	1	0	1	0	0	2	3	1	12
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	0	1	2	3	1	15
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
TOTAL POR REGIONAL		14,058	7,315	1,783	593	0	2,086	2,560	5,927	802	1,700	1,360	38,184

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	159	24.1	222,841	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	3	0.5	11,513	4.1
SUPER CARNES	1	0.2	1,613	0.6
SUPERMERCADO REY	230	34.8	15,737	5.6
SUPERMERCADO XTRA	64	9.7	15,298	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	158	23.9	4,002	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.2
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	880	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	492	0.2
POLL MART		0.0	345	0.1
PRICE SMART		0.0	211	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	46	7.0	63	0.0
TOTAL	661	100.0	279,767	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.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	97	15.9	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	113	18.5	116,509	48.7
SUPERMERCADO XTRA	204	33.4	40,087	16.7
SUPERMERCADO REY	177	29.0	36,039	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	8	1.3	19,181	8.0
SUPER CARNES	12	2.0	133	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
TOTAL	611	100.0	239,354	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.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,522	4.0
SUPERMERCADO 99	6	3.2	13,089	34.2
SUPER CARNES	12	6.5	353	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.4
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA		0.0	6,058	15.8
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,316	6.0
PRICE MART		0.0	2,505	6.5
MEGA DEPOT	167	90.3	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	185	100.0	38,281	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.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 2019 AL 30 DE NOVIEMBRE 2020

NACIONAL

Última Act.20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
	Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple
	No cumple	192
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	49
	No cumple	79
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	103
	No	34
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89
	No	34
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60
	No	32
No entrega/ No vende bolsa		582
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple		1,099
Verificaciones no cumple		371
TOTAL		1,470

NOTA: En los meses de marzo a noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

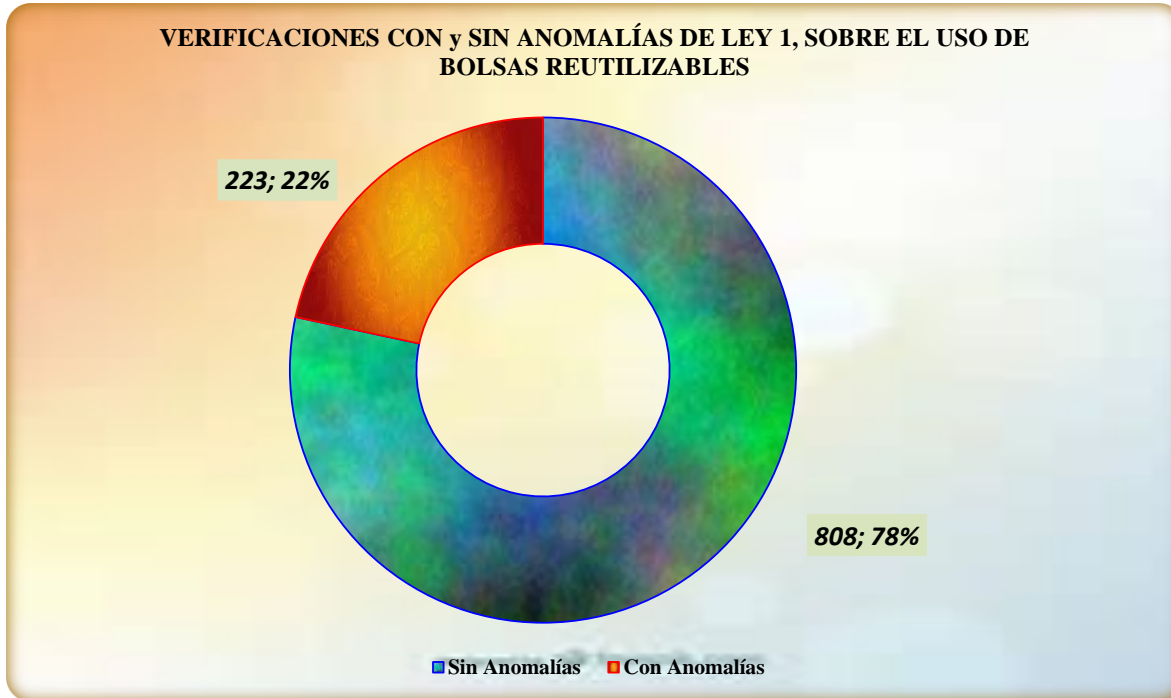
VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 AL 30 DE NOVIEMBRE 2020

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	808
	Con Anomalías	223
TOTAL		1,031

NOTA: En los meses de marzo a noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.



DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

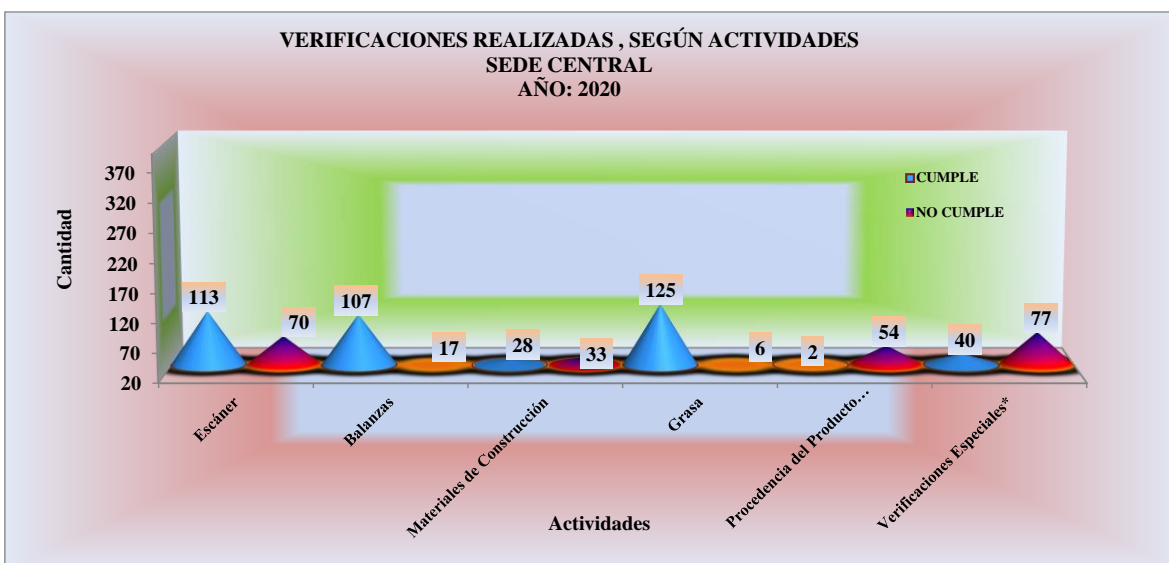
Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	113	70
Balanzas	107	17
Materiales de Construcción	28	33
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	2	54
Verificaciones Especiales*	40	77

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

Nota: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL

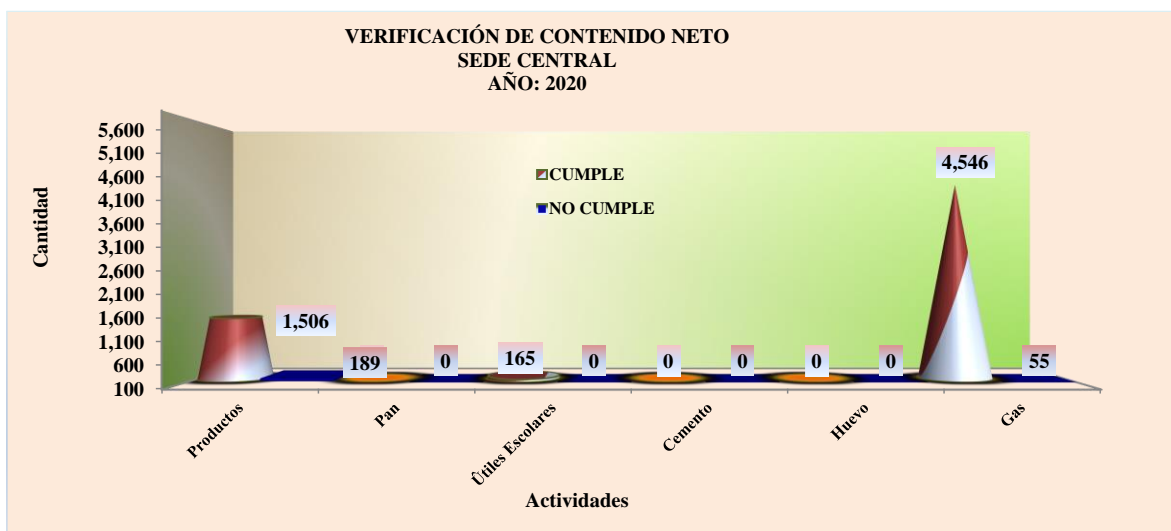
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,506	189
Pan	0	0
Útiles Escolares	165	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	4,546	55

Nota: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



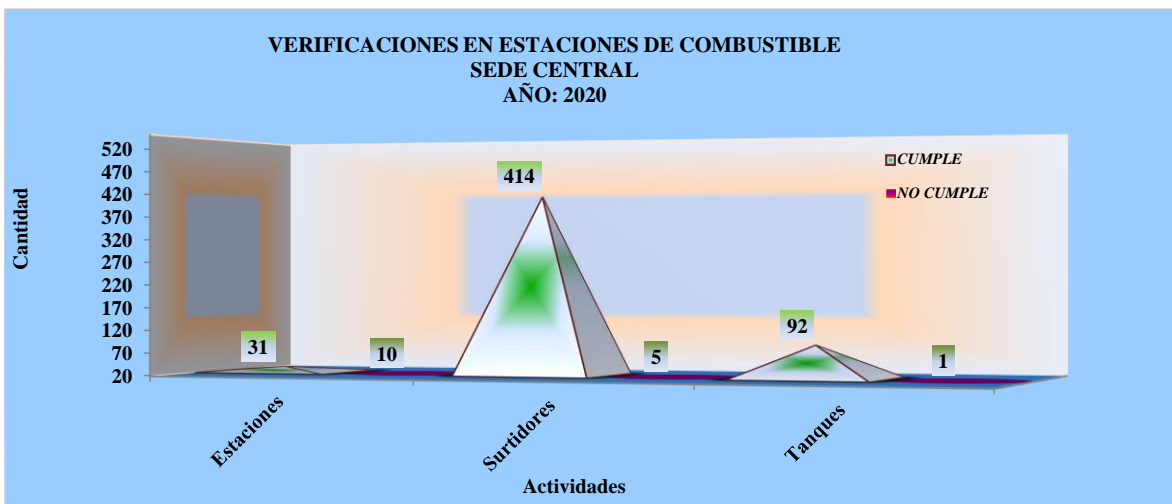
**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	31	10
Surtidores	414	5
Tanques	92	1

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)
....En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



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

PERÍODO: 2020 (hasta noviembre) - 2019

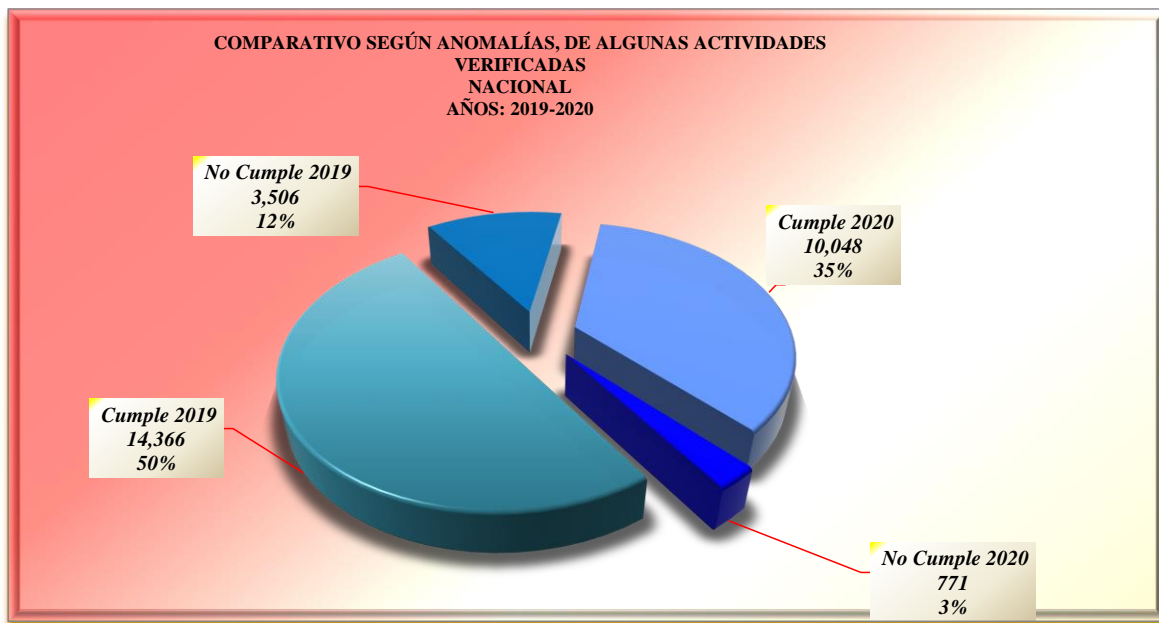
Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	158	131	147	194
Pesas y Balanzas	217	33	937	220
Combustible (1)	1,210	33	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	8,139	371	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	266	9	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	2	54
Verificaciones Especiales	28	107	28	127
TOTAL	10,048	771	14,366	3,506

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

.NOTA: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

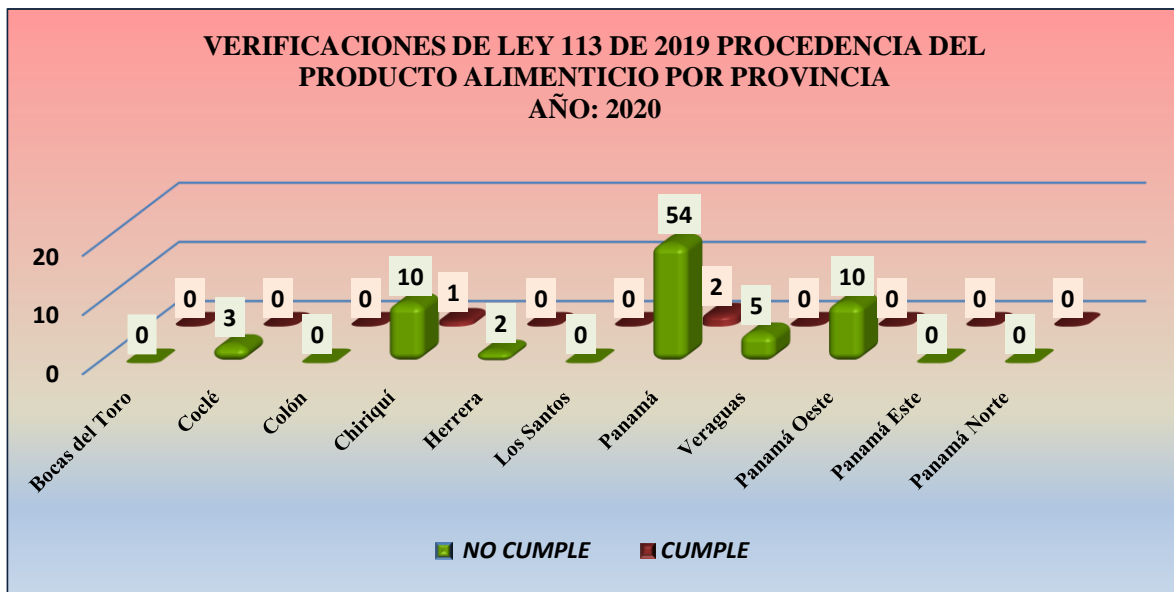
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

REGIONALES	NO CUMPLE	CUMPLE
Bocas del Toro	0	0
Coclé	3	0
Colón	0	0
Chiriquí	10	1
Herrera	2	0
Los Santos	0	0
Panamá	54	2
Veraguas	5	0
Panamá Oeste	10	0
Panamá Este	0	0
Panamá Norte	0	0
TOTAL	84	3

.NOTA: En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQÚÍ		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	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	107	17	35	1	217	33	250	
- A favor del consumidor	balanza	0		1		0		2		1		0		4		0		8		8	
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		3		0		2		2		1		9		9	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,506	189	0	0	1,507	189	1,696	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165	0	165	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	2	0	0	4	3	7	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	1	0	754	1	0	0	869	21	281	105	0	0	4,546	55	16	0	6,467	182	6,649	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8	2	0	0	16	2	18	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	23	0	0	8	23	31	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10	0	0	20	10	30	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	5	0	1	6	0	28	1	2	0	31	10	17	8	84	25	109	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	414	5	136	0	917	6	923	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	92	1	30	0	209	2	211	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	7	13	2	9	11	8	3	7	10	7	113	70	6	16	158	131	289	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13		98		28		250		250	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		8		15		11		100		24		213		213	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	125	6	53	2	266	9	275	
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	54	0	0	2	54	56	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	17	8	0	0	0	4	0	0	17	12	29	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	40	77	1	13	28	107	135	
TOTAL DE ACTIVIDADES		7	1	805	22	2	10	1,002	50	770	126	56	14	7,177	526	294	40	10,085	789	10,874	

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

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

.. En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

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	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	35	1	110	16	126	
- A favor del consumidor	balanza	0		1		0		2		1		0		0		4		4	
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		3		0		2		1		7		7	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	1	5	
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)	1	0	754	1	0	0	869	21	281	105	0	0	16	0	1921	127	2,048	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	
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	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	5	0	1	6	0	28	1	2	0	17	8	53	15	68	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	136	0	503	1	504	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	30	0	117	1	118	
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	6	1	7	13	2	9	11	8	3	7	10	7	6	16	45	61	106	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13		28		152		152	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		8		15		11		24		113		113	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	53	2	88	3	91	
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	35	0	35	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	17	8	0	0	0	0	52	8	60	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45	
TOTAL DE ACTIVIDADES		7	1	805	22	2	10	1002	50	770	126	56	14	294	40	2952	263	3215	

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso, cebolla y otros)

(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.

..En los meses de marzo a noviembre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

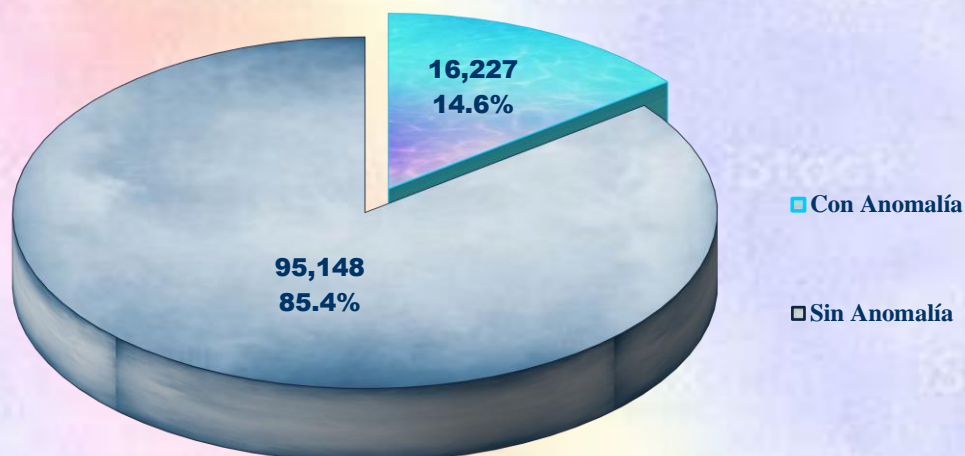
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,227
Sin Anomalía	95,148
TOTAL	111,375

Fuente: Departamento de Control de Precios.

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 111,375
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 3,627,014.50

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

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,189
Mini Super	53,427
Abarroterías	49,759
TOTAL	111,375

Fuente: Departamento de Control de Precios.

